



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Agence nationale
des titres sécurisés



RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉ

2021

L'édito

Anne-Gaëlle Baudouin

Préfète, Directrice de l'agence nationale des titres sécurisés



Quels ont été les événements marquants de cette première année d'exécution du Contrat d'Objectifs et de Performances 2021-2023 ?

L'année 2021 correspond au début d'un nouveau cycle de transformations majeures des services de l'agence.

Elle a avant tout été marquée par le succès du déploiement de la nouvelle carte nationale d'identité, au format carte bancaire.

Toutes les entités de l'agence, avec la Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques du ministère de l'Intérieur, se sont mobilisées pour que la nouvelle carte puisse être produite par l'Imprimerie Nationale à partir de mars 2021. Les agents des mairies et des préfectures ont été accompagnés, de sorte que le déploiement de la carte a été généralisé en juillet 2021, soit un mois avant l'échéance du 2 août 2021 fixée par le règlement européen 2019/1157 du 20 juin 2019.

Par ailleurs, l'ANTS a pris en charge le support du programme Administration Numérique des Étrangers en France. Cette nouvelle mission permet de proposer un accompagnement aux usagers des procédures qui s'adressent aux étrangers – asile, séjour et accès à la nationalité française – au fur et à mesure que ces dernières sont dématérialisées. Elle s'est considérablement accrue en 2021: l'équipe dédiée a décuplé,

passant d'environ 7 personnes en début d'année à près de 70 en fin d'année.

Dans le même temps, l'agence veille à améliorer en continu la qualité de ses services. Le nouveau portail ants.gouv.fr est plus performant et plus accessible depuis octobre 2021. Il intègre progressivement le Design System de l'État.

Comment l'agence s'est-elle adaptée aux nouveaux modes de travail ?

L'agence s'est adaptée en proposant à l'ensemble des agents la possibilité de télétravailler. Toutefois, les modalités diffèrent suivant la nature des fonctions, car certaines des activités de l'agence ne peuvent s'exercer que dans un environnement hautement sécurisé.

L'ANTS se doit de placer l'utilisateur au centre de ses préoccupations.

Anne-Gaëlle Baudouin



Séminaire de Soissons

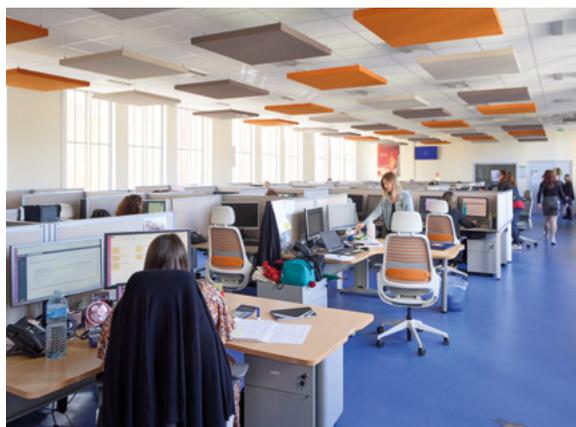
En septembre 2021, l'ensemble des personnels d'encadrement a pu se réunir pour la première fois depuis le début de la crise sanitaire lors d'un séminaire à Soissons. Les collaborateurs ont pu définir des actions concrètes pour favoriser de nouveaux modes collaboratifs, qui produisent progressivement leurs effets.

Quels sont les prochains défis de l'agence ?

L'agence est l'une des figures de proue du développement du numérique au service des citoyens.

En 2021, la Direction Interministérielle du NUMérique (DINUM) a donné un avis favorable au programme de refonte du système d'immatriculation des véhicules, qui va mobiliser pendant plusieurs années l'équipe intégrée constituée d'experts de la Délégation de la Sécurité Routière (DSR) et de l'ANTS.

Fin 2021, le programme France Identité Numérique m'a été rattaché. La nouvelle carte d'identité, dotée d'un composant électronique, ouvre la voie aux futurs usages: ce service se présentera sous la forme d'une application sur smartphone, sur laquelle seront importées les données d'état civil contenues dans la puce de la nouvelle carte d'identité.



Plateau Centre de Contact Citoyens (CCC)

Aussi, l'agence se doit de placer l'utilisateur au centre de ses préoccupations.

Elle multiplie les initiatives visant à aller vers les personnes qui ont réalisé des démarches en ligne, notamment en les informant sur les délais de mise à disposition des titres, qui constituent le principal motif de sollicitation du Centre de Contact Citoyens (CCC).

Elle entretient également des relations régulières avec l'ensemble de la chaîne qui prend en charge les usagers tout au long de leur parcours: mairies, préfectures, points numériques, France services, Défenseur des Droits, etc.

En veillant à la qualité de la relation avec les téléconseillers du Centre de Contact Citoyens, en développant sa présence sur les réseaux sociaux, en répondant toujours présente aux diverses sollicitations, l'agence a à cœur de montrer qu'on peut à la fois dématérialiser les démarches et être proche des usagers. ●

LE COP 2021-2023 : PREMIÈRE ANNÉE D'EXÉCUTION

PAGE 4



Ambition 1 **OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ AUX BÉNÉFICIAIRES** **PAGE 7**

Offrir des démarches en ligne de qualité répondant aux besoins des bénéficiaires 8

La reprise progressive de la délivrance des titres 8
L'écoute des usagers au cœur de la démarche d'amélioration continue 10

Assurer un support accessible partout et pour tous 14

Une hausse considérable de l'activité du Centre de Contact Citoyens (CCC) 14
La prise en charge du support aux usagers du programme ANEF 17
Un support et des lignes dédiés à destination de nos partenaires institutionnels toujours performants 20

Innovier pour proposer de nouveaux services aux bénéficiaires 22

Un nouveau portail plus performant et plus sécurisé 22
Une nouvelle carte nationale d'identité déployée avec succès 24
Les premières briques du service public d'identité numérique 28
Une offre de services consolidée 30

Ambition 2 **VISER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE EN MATIÈRE DE GESTION DE PROJETS COMPLEXES, DE SÉCURISATION DES SYSTÈMES ET DE GESTION DES RISQUES** **PAGE 35**

Assurer la maîtrise et la sécurité des systèmes d'information 36

Les titres d'identité et de voyage (passeports et cartes nationales d'identité) 36
Le certificat d'immatriculation du véhicule (ou carte grise) 37
Le permis de conduire Les évolutions du Service de Pré-Demande (SPD) de permis 40
Autres titres et services 40

Assurer l'excellence opérationnelle dans la conduite des projets 44

L'agence poursuit sa transformation 44

Mieux prévenir les risques et garantir la protection des données et des systèmes 46

La protection des données, un enjeu majeur 46
Agir pour la sécurité des SI et la gestion des risques 49

Sommaire



Ambition 3 **AMÉLIORER LA PERFORMANCE** **DES PROCESSUS INTERNES** **PAGE 53**

Gérer de manière efficace les ressources financières, les prestataires et la commande publique

Le budget de l'agence pour 2021	54
Marchés publics et conventions conclus par l'agence	59
Marchés et actes d'exécution (reconductions, avenants) notifiés	62
La protection juridique	64
Les moyens généraux	65

Renforcer la gestion des ressources humaines et créer les conditions de la montée en compétences des agents

Renforcement de l'attractivité de l'agence	66
L'accompagnement de la montée en compétences des agents	67
Former de nouveaux collaborateurs par le biais de l'alternance	67



Ambition 4 **RENFORCER LE RÔLE** **DE CONSEIL DE L'AGENCE** **AUPRÈS DES ACTEURS** **DE L'ÉCOSYSTÈME** **PAGE 73**

Assurer la veille, l'apport d'expertise et l'innovation

La veille technologique en France et à l'international	74
La participation aux instances françaises, européennes et internationales	75

Animer les relations de l'agence avec l'ensemble des parties prenantes

L'action de l'agence dans son écosystème	76
La stratégie de communication institutionnelle	78

ANNEXES

Les décrets de l'Agence	82
Organigramme	83
Liste des abréviations	88

Profil et missions

L'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) est un établissement public administratif sous tutelle du ministère de l'Intérieur, créé par décret le 22 février 2007.

Aux côtés des administrations de l'État, l'agence poursuit trois missions :

- 1) **concevoir les démarches en ligne pour des titres sécurisés** (carte nationale d'identité, passeport, certificat d'immatriculation, permis de conduire), **en tant que maître d'œuvre de systèmes d'information**
- 2) **accompagner les usagers et les partenaires institutionnels dans leurs démarches en ligne**
- 3) **garantir la production et l'acheminement des titres**



Agence nationale
des titres sécurisés

LE COP

LE COP 2021-2023 :

**PREMIÈRE ANNÉE
D'EXÉCUTION**

LE MOT DE

Pascal Joly

Préfet

Président du conseil d'administration de l'ANTS

Président de l'ANTS depuis janvier 2020 – soit peu de temps avant le déclenchement de la crise sanitaire –, je me félicite de la résilience de l'agence et de ses personnels dans cette période extrêmement difficile. La pérennité de nos missions de service public a été en effet efficacement assurée de même que le lancement et la concrétisation de chantiers nouveaux et majeurs.

Je me réjouis également que l'agence ait pu conforter ses implantations à Charleville-Mézières, confirmant sa place en tant qu'acteur majeur de développement territorial dans les Ardennes, notamment à partir de compétences spécialisées dans la relation avec les usagers.

Le dernier événement marquant en date est d'ailleurs l'ouverture en mai 2021 d'un nouveau plateau dédié au support des usagers des téléprocédures relevant du programme ANEF (Administration numérique des étrangers en France). De mai à décembre 2021, le nombre de téléconseillers a ainsi quasi décuplé.

Forte de son expertise dans la relation avec les usagers des services publics, l'ANTS sait que la transformation numérique va de pair avec un accompagnement humain et personnalisé. Cette conviction est au cœur de la dynamique d'amélioration continue de l'agence : formation des téléconseillers, développement d'actions visant à prendre l'initiative des contacts avec les usagers en attente d'information, relations régulières avec tous les partenaires de la chaîne de prise en charge des usagers, et notamment les espaces France service, etc.

Je félicite donc l'ensemble des collaborateurs de l'agence pour leur engagement et les encourage à persévérer dans cette dynamique qui bénéficie à la fois aux usagers de l'agence, mais aussi – faut-il le rappeler –, à la valorisation du territoire ardennais. ●



**L'ANTS sait que
la transformation
numérique va de pair
avec un accompagnement
humain et personnalisé.**

Pascal Joly

Ambition 1





Offrir des services de qualité aux bénéficiaires

PAGE **8**

DES DÉMARCHES
EN LIGNE
DE QUALITÉ

PAGE **14**

UN SUPPORT ACCESSIBLE
PARTOUT,
POUR TOUS

PAGE **22**

DE NOUVEAUX SERVICES
POUR LES
BÉNÉFICIAIRES



OBJECTIF 1

OFFRIR DES DÉMARCHES EN LIGNE DE QUALITÉ RÉPONDANT AUX BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES

La reprise progressive de la délivrance des titres

– Un nombre de titres produits et acheminés en hausse par rapport à 2020 –

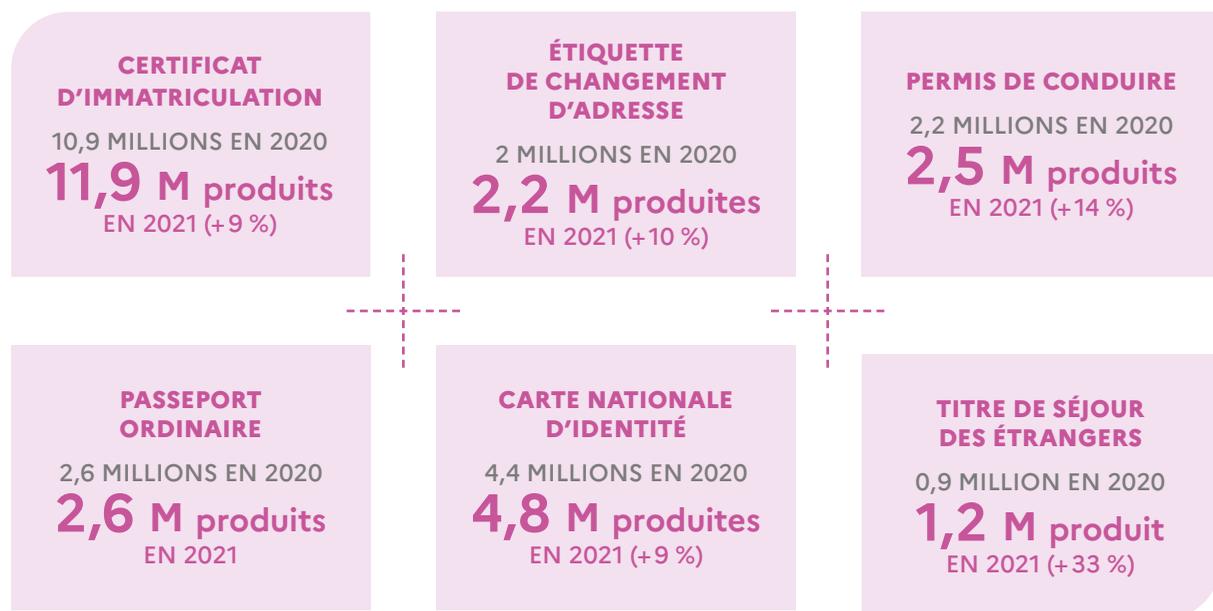
L'année 2021 confirme la reprise progressive du nombre de titres produits et acheminés jusqu'aux usagers. Le lancement de la nouvelle carte nationale d'identité le 15 mars 2021 et sa généralisation sur tout le territoire le 2 août 2021 confèrent à ce nouveau titre un engouement certain sur la seconde partie de l'année et pour les années à venir.

En parallèle, malgré des problèmes d'approvisionnement de composants du côté des constructeurs de véhicules neufs, le nombre de certificats d'immatriculation produits est en hausse, avoisinant les 12 millions, au bénéfice des véhicules d'occasion.

– Des délais de délivrance en hausse –

Les délais du certificat d'immatriculation et du permis de conduire restent stables. En revanche, en ce qui concerne le passeport et la carte nationale d'identité, les délais d'instruction s'allongent en raison des volumétries importantes constatées.

Délai de délivrance (en jours)	2020	2021	Délais d'instruction 2021	Délai production et acheminement 2021
Certificat d'immatriculation	6	7	3	4
Permis de conduire	26	32	24	8
Passeport	31	19	10	9
Carte nationale d'identité	33	22	14	8



L'écoute des usagers au cœur de la démarche d'amélioration continue

Pour assurer un service public de qualité et accessible à tous, l'ANTS a renforcé son engagement auprès des usagers en répondant aux sollicitations reçues sur le portail Services Publics +. Le nombre d'histoires publiées a fortement augmenté en 2021.

SERVICES PUBLICS+

Services Publics + est le programme d'amélioration continue des services publics qui vise à offrir aux usagers des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces.

L'ensemble des retours d'expériences est la clé pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration. Ils permettent aux équipes du Centre de Contact Citoyens (CCC) de répondre encore mieux aux attentes des usagers, comme garantir un suivi plus personnalisé des dossiers au regard des situations personnelles de chacun.

Le CCC a répondu à l'ensemble de ces histoires dans un délai moyen de moins de cinq jours.

NOMBRE D'EXPÉRIENCES PUBLIÉES

234 EN 2020

473
EN 2021

RÉPONSE EN MOINS DE 48 H

57,6 % EN 2020

45,1 %
EN 2021

RÉPONSE EN MOINS DE 72 H

66,8 % EN 2020

55,3 %
EN 2021

RÉPONSE EN MOINS DE 5 JOURS

90 % EN 2020

80 %
EN 2021



– L’agence a poursuivi son partenariat avec ACCEO –

Cette solution permet aux usagers sourds ou malentendants de joindre les services de l’ANTS. ACCEO donne accès à trois modes de communication :

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



– Nombre de contacts avec des usagers sourds ou malentendants –



– « Aller vers » les usagers, une démarche d’amélioration continue –

L’agence s’inscrit également dans une démarche d’amélioration continue consistant à « aller vers » les usagers. L’année 2021 a ainsi été marquée par la création, au sein du CCC, de la Cellule Pep’s (« du pépin à la pépité »), avec dans la première étape des appels sortants vers des usagers en difficulté pour réaliser des démarches en lien avec le permis de conduire.

Des téléconseillers ont été formés spécifiquement pour cette mission d’accompagnement renforcé et proactif à destination des usagers pour analyser en direct les blocages et assurer un suivi personnalisé des dossiers jusqu’à une résolution totale: « Un dossier clos est un usager satisfait. »

Depuis la mise en place de la Cellule Pep’s en juillet 2021, plus de 6000 appels sortants ont été effectués et 5000 e-mails envoyés.

PLUS DE 6000
APPELS SORTANTS
 POUR LA CELLULE PEP’S

– Le Niveau 2 technique –

Le Niveau 2 assure la prise en charge des dossiers complexes et le maintien des connaissances des agents au téléphone et par e-mail.

L'équipe est composée de douze 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'agence 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 Métiers (CFM) 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 à destination des téléconseillers

En 2021, environ 87 000 dossiers ont été transférés au niveau 2 technique (soit 3 % des contacts traités par le CCC).

La Cellule Faits Métiers (CFM)

L'ÉQUIPE EST CONSTITUÉE DE 7 PERSONNES DONT 6 SUPERVISEURS FAITS MÉTIERS ET UN SUPERVISEUR QUALITÉ VIGIE.

Ses missions :

- 1) créer et mettre à jour des éléments de langage à destination des agents du CCC dans des bases de connaissances nommées « WIKI »

Il existe plusieurs WIKI déclinés par titre (ou par mission spécifique) :

- Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV)
- Passeport et Carte d'identité (TES)
- Titres pour les étrangers en France (ANEF)
- Permis de conduire et état civil dématérialisé (COMEDC)

Ces éléments de langage permettent de répondre à des demandes par téléphone, e-mail et courrier.

La Cellule Faits Métiers participe également à la mise à jour des Foires aux questions (FAQ) sur le portail de l'ANTS et aide à formuler les réponses adressées aux usagers sur la plateforme Services publics + (je donne mon avis).

- 2) participer à la montée en compétence des agents des centres d'appels via des formations et la maintenir via des ateliers fréquents
- 3) évaluer la qualité du CCC et participer à l'amélioration continue

En novembre 2021, la création du poste de superviseur qualité vigie s'est inscrite dans la démarche d'amélioration continue engagée par l'agence.

Ce superviseur réalise des écoutes et vérifie la qualité des appels. Il déclenche ensuite des actions de formation, de communication, formule des suggestions d'évolutions des procédures et participe ainsi à l'amélioration continue. Enfin, il assure un rôle de vigie et de surveillance des flux d'appels et des e-mails reçus pour alerter sur les incidents.

L'équipe doit être réactive, toujours en phase avec l'actualité, et en veille sur la réglementation qui évolue en permanence, tout en conservant un lien privilégié avec les maîtrises d'ouvrage, la cellule Web, le centre d'appels et le N2 Technique.

– Une satisfaction clairement exprimée par les usagers –

En 2021, les usagers ont exprimé leur satisfaction à l'égard de nos services en ligne.

L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), publie chaque année son baromètre annuel des services publics. Cette enquête mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État et la satisfaction des usagers qui y ont eu recours pendant la période concernée.

Entre 2020 et 2021, la satisfaction des usagers progresse pour le certificat d'immatriculation, se stabilise pour le permis de conduire et régresse légèrement pour le passeport et la carte d'identité.

- Pour la délivrance du certificat d'immatriculation, le taux 2021 s'établit à 77 % et progresse par rapport à 2020 (73 %)

- Pour la délivrance du permis de conduire, le taux 2021 s'élève à 78 %, contre 79 % en 2020
- Concernant les demandes de cartes nationales d'identité et de passeports, le taux de satisfaction s'établit à 86 % en 2021, contre 89 % en 2020

À l'occasion du conseil des ministres du 26 janvier 2022, Madame Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, a présenté le tableau de suivi du déploiement du programme SP+ par ministère. Le ministère de l'Intérieur obtient la note moyenne de 7,7/10 de satisfaction des démarches en ligne.

À cette occasion, Madame la ministre a également commenté les résultats de l'édition 2021 des baromètres dédiés à la satisfaction (Baromètre Delouvrier) et à la confiance des usagers (Baromètre Confiance – Particuliers) dans leurs services publics. Elle a notamment relevé que la confiance des usagers dans l'administration se renforce et atteint 77 % en décembre 2021, en hausse de cinq points par rapport à 2020.

Ministère	Nombre de réseaux	Je donne mon avis avec SP+	Sensibilisation des agents	Affichage des engagements SP+	Droit à l'erreur et bienveillance	Transparence	Amélioration continue	Qualité de service		
		Taux de déploiement	Taux de sensibilisation	Taux d'affichage	Taux de déploiement	Taux de publication des résultats	Taux de déploiement	Satisfaction globale (Delouvrier)	Mesure du taux de décroché	Note moyenne des démarches en ligne
Ministère de l'Intérieur	5	60 %	100 %	76 %	56 %	99 %	24 %	78 %	86 %	7,7

Les usagers restent par ailleurs satisfaits des services publics, avec un taux de satisfaction de 73 % en décembre 2021, tandis que l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'État atteint son plus haut niveau depuis 2004, avec 52 % d'opinions positives.

77 %
DES USAGERS
ONT CONFIANCE DANS
L'ADMINISTRATION

7,7/10
C'EST LA NOTE MOYENNE
DE SATISFACTION
OBTENUE PAR LE MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
POUR LES DÉMARCHES EN LIGNE



OBJECTIF 2

ASSURER UN SUPPORT ACCESSIBLE PARTOUT ET POUR TOUS

Une hausse considérable de l'activité du Centre de Contact Citoyens (CCC)

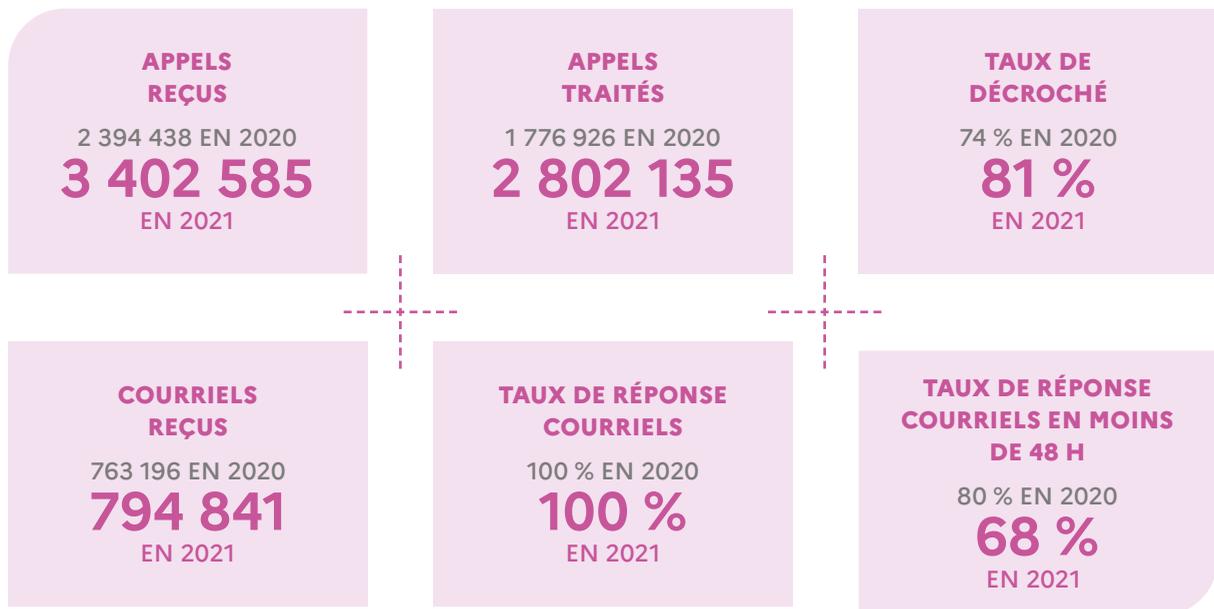
L'année 2021 a été une année record en termes de sollicitations reçues. Le CCC a constaté une hausse de plus de 40 % du nombre d'appels par rapport à 2020. Cette évolution s'est accompagnée d'une réorganisation interne permettant d'assurer un taux de décroché de 81 %.

Le lancement de la nouvelle CNI a considérablement impacté l'activité du CCC.

Pour assurer un déploiement optimal, le nombre de téléconseillers formés au traitement des sollicitations des agents de mairies et préfectures a doublé.

Cette montée en compétences des agents s'est accompagnée d'une adaptation des horaires d'ouverture des lignes téléphoniques à l'ensemble des partenaires institutionnels de l'agence dont ceux résidant dans les territoires les plus éloignés

(Polynésie française, Réunion, Martinique, Nouvelle-Calédonie, etc.). Le CCC était joignable de 6 h à 21h pendant les différentes phases de déploiement.



– Support pour les particuliers –

	Permis de conduire	Certificat d'immatriculation
Appels reçus	1 157 765	1 240 442
Appels traités	953 215	1 029 251
Taux de décroché	82 %	83 %
Délai moyen d'attente avant décroché	06'55	08'17
Courriels reçus	115 359	426 236
Taux de réponse courriels	100	100
Taux de réponse courriels en moins de 48h	77 %	79 %

TROIS QUESTIONS À

Cécile Dupont

Responsable de l'accompagnement des usagers
au Centre de Contact Citoyens de Charleville-Mézières

Quelles sont les principales missions du CCC ?

Depuis la mise en place du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) en 2017, l'ANTS accompagne les usagers dans leurs démarches en ligne. Au sein de l'agence, cette mission a été confiée au Centre de Contact Citoyens (CCC).

Cet accompagnement par des téléconseillers est destiné à trois types d'usagers :

- 1) les **particuliers** ayant réalisé une demande en ligne de certificat d'immatriculation, de permis de conduire ou de titre de séjour
- 2) les **professionnels** (concessionnaires, garagistes, auto-écoles, etc.) utilisant les systèmes d'informations de l'agence
- 3) les **agents publics** (préfectures, France Services)

Le CCC assure également un support et une assistance technique aux mairies, aux préfectures et aux Centres d'Expertise et de Ressources

Titres (CERT) concernant les demandes de passeports et de cartes nationales d'identité.

Au regard du COP, quels sont les grands enjeux à venir pour le CCC ?

L'objectif premier du CCC est d'offrir un support accessible à tous. Le CCC doit donc établir une relation de qualité avec les usagers. Cet objectif se traduit par le fait d'être disponible pour répondre aux sollicitations de nos interlocuteurs.

Il est nécessaire d'obtenir un taux de décroché le plus élevé possible. Nous devons également répondre aux demandes écrites dans un délai de 24 heures.

Par ailleurs, des actions de formation et d'accompagnement individuel sont menées auprès des agents du CCC. Nous assurons la montée en compétences de nos téléconseillers pour traiter au mieux les échanges avec les usagers. Les enquêtes de satisfaction, réalisées après chaque contact, constituent des indicateurs pertinents

et nous permettent de fédérer les équipes autour d'un objectif commun.

Quelles sont les priorités d'action ?

Avec le développement et le renforcement des France services, le CCC souhaite poursuivre ce travail commun réalisé au service des usagers. Ces partenaires sont essentiels dans le paysage des utilisateurs de notre portail. Ils bénéficient d'une ligne dédiée et des agents sont formés spécifiquement pour leur apporter assistance.

En 2021, nous avons renforcé nos équipes en créant une cellule dédiée à l'assistance proactive des usagers : la Cellule Pep's. Nous les aidons à compléter leurs demandes en ligne. Nous travaillons quotidiennement pour rendre cet accompagnement qualitatif et bienveillant. Notre objectif en 2022 est de renforcer cette cellule et d'étendre son périmètre pour répondre toujours plus aux sollicitations des usagers ●



L'objectif du CCC est d'offrir un support accessible à tous.

Cécile Dupont

La prise en charge du support aux usagers du programme ANEF

La mission ANEF (Administration Numérique des Étrangers en France) est un programme de la DGEF (Direction Générale des Étrangers en France) au sein du ministère de l'Intérieur qui a pour objectif, d'ici fin 2022, la dématérialisation de tous les processus qui s'adressent aux étrangers: asile, séjour et accès à la nationalité française.

La DGEF a commencé la dématérialisation de ses démarches administratives avec le Visa Long Séjour valant Titre de Séjour (VLS-TS) dont elle a confié le support à l'ANTS en février 2019.

Depuis, de nouvelles téléprocédures ont été mises en place pour le titre de séjour étudiant (septembre 2020), les demandes d'autorisations de travail (avril 2021), le passeport talent (mai 2021) et la naturalisation (juillet 2021). D'autres documents vont être déployés courant 2022.

Pour anticiper les nombreux déploiements prévus successivement et la montée en puissance des missions, un centre d'appels dédié à l'accueil des étrangers en France a ouvert à Charleville-Mézières le 10 mai 2021. Il comprend douze téléconseillers, deux superviseurs et un responsable opérationnel.

L'année 2021 a donc été marquée par la mise en place d'un accompagnement personnalisé et d'une montée en compétences des agents (téléconseillers et superviseurs) sur le site de l'ANEF pour traiter au mieux les sollicitations des usagers sur les canaux de communication appels et courriers.

En un an seulement, l'activité du centre a considérablement augmenté avec une multiplication importante du nombre d'appels (x13) et d'e-mails reçus (x6).

Les efforts se sont concentrés, dans un premier temps, sur le traitement intégral des e-mails (résultats positifs dans 90 % des cas). Le taux de décroché, à hauteur de 58 %, devrait s'améliorer grâce au renforcement prévu des dispositifs de formations des agents. En parallèle, les équipes travaillent à la mise en œuvre d'un serveur vocal interactif, plus adapté et simple d'utilisation, pour les usagers. Les téléconseillers seront ainsi plus performants et pourront atteindre l'objectif d'un taux de décroché fixé à 90 %.

Flux entrants	2020	2021
Appels reçus	14 784	193 883
Appels traités	13 647	112 680
Taux de décroché	92 %	58 %
E-mails reçus	75 167	480 005
E-mails traités	430 323	-
Taux de réponse aux e-mails	90 %	-

TROIS QUESTIONS À

Pascale Sauvage

Directrice adjointe de l'ANTS

Directrice du Support aux Usagers et de la Qualité (DSUQ)

Comment l'agence a-t-elle pu absorber une montée en charge aussi rapide du programme ANEF ?

Tout d'abord, le plateau dédié au programme ANEF a été ouvert en mai 2021 grâce à la mobilisation des services des moyens généraux et d'une petite équipe au sein de la DSUQ, qui avaient à cœur que ce lieu soit à la fois fonctionnel et propice au bien-être des agents. La crise ne nous a pas permis de l'inaugurer en 2021 comme nous le souhaitions, mais c'est un plateau spacieux, lumineux et qui dispose d'espaces communs de formation et de repos très agréables.

Ensuite, l'équipe responsable du plateau et les services des RH n'ont cessé d'anticiper les besoins à venir en termes de recrutement et de formation d'agents en intérim afin qu'il y ait en permanence un nombre

suffisant de téléconseillers et de superviseurs capables de faire face à la charge de travail.

Quels sont les facteurs clés de réussite de l'intégration de cette nouvelle mission ?

L'engagement de l'équipe, et à ses côtés des différentes entités du CCC, pour assurer la montée en compétences des agents et ne pas hésiter à adapter les pratiques au fur et à mesure de l'arrivée de nouvelles téléprocédures.

Le travail de qualité des téléconseillers et des superviseurs, et les relations avec l'agence d'intérim. Et, bien entendu, les échanges réguliers avec la DGEF (Direction Générale des Étrangers en France) pour planifier les échéances, acquérir les connaissances nouvelles et envisager les solutions à apporter aux questions ou aux difficultés remontées par les usagers.

Quelles sont les perspectives pour 2022 ?

Le programme ANEF poursuit son déploiement en 2022, de sorte que l'activité du CCC devrait atteindre son pic en fin d'année.

En parallèle, l'agence se prépare à externaliser le traitement des appels et des courriels. Ce sera l'occasion de mettre en place un nouveau mode de pilotage de cette mission, défi que l'agence saura relever, forte de son expérience acquise pour l'avoir exercée directement.

L'enjeu majeur est de toujours savoir évoluer pour préserver la qualité du service rendu aux usagers ●



L'enjeu majeur est de toujours savoir évoluer pour préserver la qualité du service rendu aux usagers.

Pascale Sauvage

– Les motifs de contact –

La diversité des missions de l'ANEF et les motifs de sollicitations restent stables, permettant aux équipes d'uniformiser les réponses apportées aux usagers.

Les trois principaux motifs de contact sont :

**INFORMATION
GÉNÉRALE
45 %**

**SUIVI
DE LA DEMANDE
EN LIGNE
22 %**

**ANOMALIE
15 %**

– La qualité de traitement –

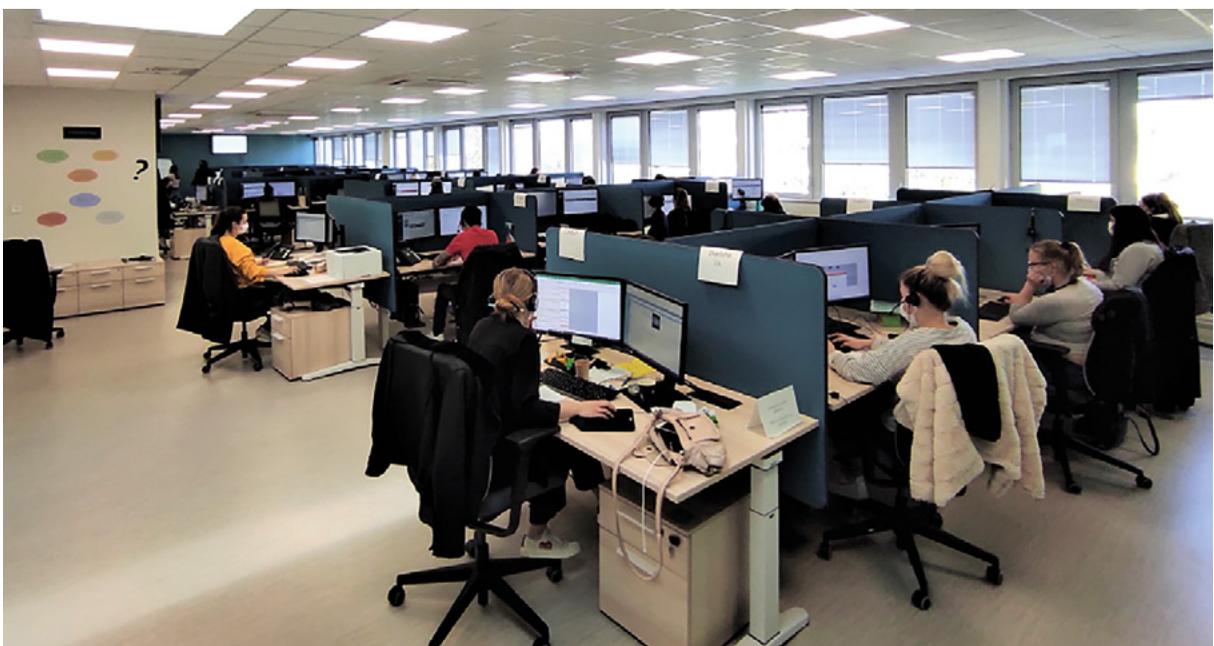
Pour satisfaire les usagers qui sollicitent le centre de contact ANEF, des évaluations sont régulièrement réalisées.

Les agents complètent une grille d'évaluation après chaque appel traité et sont évalués une fois par semaine.

L'évaluation des écoutes permet également de valoriser les points forts de l'agent, d'évaluer sa marge de progression et de fixer des objectifs de façon hebdomadaire. À l'issue d'une écoute, un débriefing a lieu entre le téléconseiller et le superviseur.

**459
ÉCOUTES
RÉALISÉES
EN 2021**

**TAUX
QUALITÉ
DE
90 %**



Un support et des lignes dédiés à destination de nos partenaires institutionnels toujours performants

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

Préfectures et services instructeurs	2020	2021
Appels reçus	15 372	12 251
Appels traités	14 211	11 538
Taux de décroché	92 %	94 %
Délai moyen d'attente avant décroché	2'07	1'08
Courriels reçus	5 713	5 953
Taux de réponse e-mails	100 %	100 %
Taux de réponse e-mails en moins de 48 h	88 %	89 %

– Pour les points numériques sur l'ensemble des téléprocédures –

Points numériques	2020	2021
Appels reçus	56 106	86 336
Appels traités	50 008	77 116
Taux de décroché	89 %	89 %
Délai moyen d'attente avant décroché	2'20	2'18
Courriels reçus	338	1 456
Taux de réponse e-mails	100 %	100 %
Taux de réponse e-mails en moins de 48 h	81 %	72 %

Le rôle joué par les France Services, en première ligne pour accompagner les usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches, est essentiel. L'ANTS a mis en place des procédures pour le traitement de leurs dossiers et a significativement renforcé les moyens du Centre de Contact Citoyens. Une ligne téléphonique et une adresse électronique dédiées sont à leur disposition.

– Pour les auto-écoles sur le permis de conduire –

Auto-écoles	2020	2021
Appels reçus	162 848	193 679
Appels traités	126 583	158 866
Taux de décroché	77 %	82 %
Délai moyen d'attente avant décroché	5'	3'22
Courriels reçus	16 242	21 459
Taux de réponse e-mails	100 %	100 %
Taux de réponse e-mails en moins de 48 h	75 %	66 %

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

Mairies, préfectures et CERT	2020	2021
Appels reçus	162 848	193 679
Appels traités	126 583	158 866
Taux de décroché	77 %	82 %
Délai moyen d'attente avant décroché	5'	3'22
Courriels reçus	16 242	21 459
Taux de réponse e-mails	100 %	100 %
Taux de réponse e-mails en moins de 48 h	75 %	66 %

– Pour les professionnels sur les cartes grises –

Professionnels de la vente	2020	2021
Appels reçus	587 566	618 596
Appels traités	419 169	500 668
Taux de décroché	71 %	81 %
Délai moyen d'attente avant décroché	12'02	6'24
Courriels reçus	96 761	127 156
Taux de réponse e-mails	100 %	100 %
Taux de réponse e-mails en moins de 48 h	63 %	36 %



OBJECTIF 3

INNOVER POUR PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES

Un nouveau portail plus performant et plus sécurisé

En 2020, le portail de l'ANTS comptait plus de 12 millions de comptes et plus de 170 millions de visites. Sa refonte était devenue nécessaire pour garantir sa disponibilité et sa résilience ainsi que pour améliorer l'expérience utilisateur.

En effet, le portail, initialement informationnel, est devenu un site transactionnel avec la dématérialisation des démarches en ligne. C'est le seul site d'accès aux demandes en ligne d'immatriculation, de permis de conduire, de passeport et de carte nationale d'identité, avec une interdépendance entre les sites.

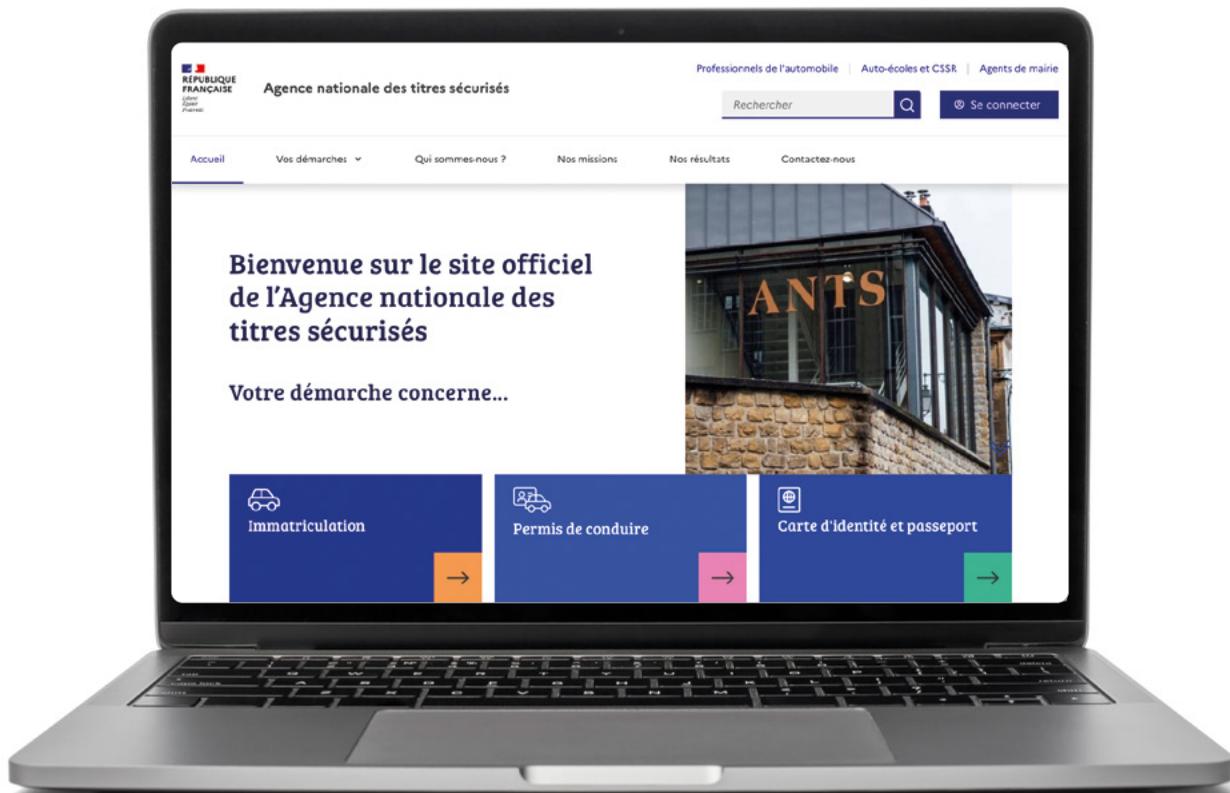
C'est aujourd'hui un site multiprofils, avec des informations à destination des usagers, mais aussi des professionnels de l'automobile, des auto-écoles et des mairies. Depuis octobre 2021, le nouveau portail permet d'accueillir 15 000 visiteurs en simultané (contre 10 000 avant refonte). À cette occasion, l'expérience utilisateurs a été optimisée, sur la base d'une approche centrée sur les usagers.

Les normes d'accessibilité les plus récentes et les retours des utilisateurs (usagers, professionnels habilités, auto-écoles et mairies) ont été pris en compte à chaque étape de la refonte. L'ergonomie

du portail est désormais adaptée à l'utilisation sur tablettes et smartphones (*mobile first*) dans une logique de « responsive design » : meilleure lisibilité et baisse du nombre de clics avant d'arriver sur la démarche concernée. Enfin, le contenu informationnel a été repensé pour être plus accessible, adapté et compris par tous.

Le portail s'est doté d'une nouvelle identité visuelle, plus épurée et plus moderne. Il a vocation à intégrer progressivement le *Design system* de l'État.

– Une couleur et un pictogramme par titre –



– Un titre français et européen –

- Un visuel modernisé affichant les valeurs de la République: fond sécurisé reprenant les symboles de la République et le texte de la Déclaration des Droits de l’Homme et du Citoyen
- Un titre représentant le drapeau européen et le code FR du pays, conformément au nouveau règlement en vigueur dans l’Union européenne
- Un titre dont la puce peut permettre un passage aux frontières facilité au sein de l’UE



– Une Nouvelle Carte Nationale d’Identité (NCNI) déployée avec succès –

Les dates de bascule des départements de chaque grande zone géographique ont été fixées par arrêtés.

En métropole et Outre-mer: 3 départements pilotes ont basculé en mars 2021, suivis de 4 vagues de déploiement, toutes les 2 semaines jusqu’à fin juin.

Dates de bascule	Zones géographiques
Lundi 15/03/2021	1 ^{er} pilote: Oise
Lundi 29/03/2021	2 ^e et 3 ^e pilotes: Seine-Maritime et Réunion
Lundi 17/05/2021	Hauts-de-France, Normandie, DROM-COM
Lundi 31/05/2021	Île-de-France, Grand Est
Lundi 14/06/2021	Bretagne, Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Nouvelle-Aquitaine, Bourgogne-Franche-Comté
Lundi 28/06/2021	PACA-Corse, Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes
Lundi 02/08/2021	Généralisation de la délivrance des nouvelles CNI

Au ministère de l’Europe et des Affaires étrangères, la généralisation a eu lieu le 8 juillet après un pilote à Bruxelles, en juin.

– Dates de bascule –

**1^{ER} PILOTE:
BRUXELLES**
Lundi 16/06/2021

**DÉPLOIEMENT
DE LA NOUVELLE CNI
SUR L’ENSEMBLE
DES POSTES CONSULAIRES**
Lundi 08/07/2021

Le déploiement de la nouvelle carte s’est achevé le 28 juin 2021 sur l’ensemble du territoire national, soit plus d’un mois avant l’échéance fixée par le règlement européen.

- 2 août 2021 : fin de la délivrance des CNI ancien modèle. Échéance prévue par le règlement européen 2019/1157 du 20 juin 2019 pour la mise en circulation des nouvelles cartes d’identité

Au 31 décembre 2021:

- 3,4 millions de demandes ont été déposées dans les mairies, dont plus de 3 millions validées par les préfets, autorités de délivrance
- 2,6 millions de nouvelles CNI ont été remises à leur titulaire

– Un accompagnement au changement préparé en amont et adapté pendant les phases de bascule –

Le dispositif d'accompagnement a été mis en place en étroite collaboration avec l'Association des Maires de France (AMF). Trois groupes de travail se sont tenus fin 2020 avec l'AMF et neuf mairies ainsi que la DLPAJ, la DMAT, France Identité Numérique et l'IGA, avec les objectifs suivants :

- présenter la CNI et son impact sur le parcours des usagers en mairie
- échanger sur le fonctionnement des dispositifs de recueil et la pré-demande en ligne pour identifier des pistes d'amélioration
- échanger sur la conduite du changement à mettre en place dans les mairies pour les accompagner dans le déploiement de la nouvelle CNI

404 sessions de formation en présentiel et en distanciel ont été organisées, mobilisant une dizaine de formateurs :

- 264 sessions en présentiel, dites « pratiques », dispensées depuis les préfectures de département
- 140 sessions en distanciel, dites « théoriques » ou « Socle commun », dispensées en visio-conférence depuis chaque CERT, avec des agents de mairies, de préfectures et des CERT

Un dispositif *ad hoc* a été déployé pour chaque « bascule » :

- information des sites quelques jours avant le téléchargement de la version logicielle comportant les évolutions liées à la nouvelle CNI sur les DR fixes et mobiles ; le message étant accompagné de la diffusion d'une liste des anomalies et solutions de contournement en amont
- ouverture au sein du Centre de Contact Citoyens de l'ANTS d'une ligne téléphonique dédiée aux sites venant de basculer, avec une amplitude horaire élargie
- gestion des demandes de maintenance
- envoi de « patrouilleurs » sur le terrain pour vérifier le bon déroulement des opérations, quantifier et qualifier les difficultés rencontrées

- questionnaires de satisfaction envoyés aux mairies des phases pilotes en vue d'adapter l'accompagnement lors des phases suivantes

– Les Français et la nouvelle CNI : des usagers satisfaits –

Une enquête a été réalisée par la société Kantar Public en octobre 2021 afin de connaître la perception des usagers sur la nouvelle CNI : « Les Français et la nouvelle carte d'identité »*.

Principaux enseignements :

- généralisée depuis le 2 août 2021, la nouvelle carte nationale d'identité est bien connue par les Français. 78 % sont au courant de ce changement
- la carte d'identité revêt une dimension particulière aux yeux des Français. 86 % considèrent en effet que la nouvelle carte d'identité représente un élément constitutif de la citoyenneté française. De plus, l'apparition du drapeau européen sur cette carte renforce, aux yeux d'une majorité de Français (71 %), le sentiment d'appartenance à une citoyenneté européenne



* Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 1000 Français, résidant en France, âgés de 15 ans et plus. Échantillon représentatif des Français de 15 ans et plus. La représentativité est assurée par la méthode des quotas, appliquée au sexe, à l'âge et à la catégorie socioprofessionnelle, avec une satisfaction par région et catégorie d'agglomération.

11 % de l'échantillon dispose déjà d'une carte d'identité au nouveau format, ce qui montre l'intérêt des usagers.

Ce nouveau format semble très apprécié par les Français: la quasi-totalité (94 %) y voit une « bonne chose » tandis que près d'une personne sur deux (48 %) estime même qu'il s'agit d'une « très bonne chose ».

Ceux qui y voient une « bonne chose » mettent surtout en avant le caractère plus sécurisé de la nouvelle carte (51 %). Le format plus petit et plus pratique de la carte est aussi un argument de poids (31 % le citent).

– FOCUS – NOUVELLES CNI

Patrick Mocchi

Directeur du digital et des technologies (DDT)

L'année 2021 a été marquée par le lancement le 8 juillet dernier, sur l'ensemble du territoire français, de la nouvelle carte nationale d'identité, événement majeur qui s'est inscrit dans les engagements européens pris par la France dans le respect des délais fixés au 2 août 2021.

Cette nouvelle CNI est un titre plus moderne et plus sécurisé au format « carte bancaire », et incorpore un composant électronique (puce électronique) ayant vocation à mieux protéger l'identité des Français.

Ce projet a constitué une priorité essentielle pour l'agence qui a assuré – sous la maîtrise d'ouvrage de la DLPJ, et en lien étroit avec l'ensemble des directions concernées du ministère – le lancement du nouveau titre,

d'abord dans le cadre de départements pilotes dès mi-mars 2021, puis par vagues de généralisation progressive pour être complètement déployée sur l'ensemble du territoire au 8 juillet 2021, soit un mois avant la date butoir du 2 août.

Une attention particulière a été portée à l'accompagnement des acteurs concernés – préfectures et mairies –, ainsi qu'à l'anticipation des évolutions de la demande de cartes d'identité.

La millionième nouvelle CNI a été remise à son titulaire mi-septembre, traduisant l'engouement des Français. Elle s'est vue récompensée par Reconnaissance International (jury d'experts indépendants

internationaux) du prestigieux prix Best New National ID Card remis lors des HSP Awards EMEA (High Security Printing EMEA pour la zone Europe – Afrique – Moyen-Orient).

Ce prix récompense les travaux du ministère de l'Intérieur, de l'agence nationale des titres sécurisés et d'IN Groupe au titre de la conception et la réalisation de la nouvelle carte nationale d'identité française. Décerné par un jury d'experts indépendants internationaux, il vient récompenser le meilleur projet dans les domaines de renforcement de la sécurité, d'infrastructure du système ou de mise en œuvre d'un passeport gouvernemental, d'une carte d'identité ou d'une autre carte de sécurité ●



**Un titre plus moderne
et plus sécurisé pour
mieux protéger l'identité
des Français.**

Patrick Mocchi

Les premières briques du service public d'identité numérique

Les services en ligne font aujourd'hui l'objet d'un usage massif, encore accentué avec la crise sanitaire. Dans ce contexte, le besoin d'identification et d'authentification numériques devient quotidien.

– Le programme France Identité Numérique –

Le programme interministériel, lancé en 2018, sous l'impulsion des ministères de l'Intérieur, de la Justice et du secrétariat d'État au Numérique est aujourd'hui également soutenu par le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques. Le programme est chargé de concevoir et mettre en œuvre un service d'identification numérique pour l'ensemble des citoyens.

Depuis le 14 décembre 2021, par lettre de mission, le programme est confié à la directrice de l'ANTS, Madame Anne-Gaëlle Baudouin.

– En 2021, un travail initié avec les collectivités locales –

Tout au long de l'année 2021, le programme France Identité a poursuivi des développements informatiques afin de produire une application sur smartphone. Cette volonté est née pour permettre de co-construire un outil accessible, au plus près des besoins des citoyens. Dans cette démarche, le programme a lancé une collaboration active avec l'Association des Maires de France. Des ateliers ont été réalisés à distance avec une dizaine de collectivités et en présentiel dans les mairies de Joinville-le-Pont (Val-de-Marne) et Mulhouse (Haut-Rhin), où la solution a rencontré un vif intérêt.

« Les services en ligne font aujourd'hui l'objet d'un usage massif, accentué par la crise sanitaire. »

– L'application France Identité, une sortie en version bêta en 2022 –



Cette application permettra à chacun de prouver son identité sur Internet et dans le monde physique, de la même manière qu'un usager présente une pièce d'identité ou une photocopie. Facultatif, gratuit, accessible à tous, ce nouveau service public d'identité numérique sera activable et révoquant en ligne à tout moment.

L'application sera disponible dans un premier temps à tous les détenteurs de la nouvelle carte nationale d'identité, puis aux détenteurs de passeports et de titres de séjour.

– Premiers usages de France Identité pour 2022 –

Lancée en 2022 en version bêta, l'application permettra de :

- transmettre un justificatif d'identité plus sécurisé et plus sûr qu'une photocopie de pièce d'identité
Les scans non sécurisés de pièces d'identité envoyés par e-mail ou par SMS, rendant très facile toute réutilisation à des fins malveillantes des données personnelles transmises, n'auront plus lieu d'être. L'utilisateur choisira lui-même le cadre dans lequel il envoie ses données (destinataire, raison, délai de conservation de ces dernières). Le document sera un PDF signé électroniquement, le rendant inutilisable en cas de modification par autrui.
- s'authentifier sur FranceConnect
L'application permettra de se connecter avec sa carte d'identité pour avoir accès aux services disponibles sur FranceConnect. Il suffira à l'utilisateur de saisir son code personnel (transmis avec l'application) pour s'authentifier.

- de nombreux autres usages sont à venir : prouver son âge sans divulguer le reste de ses données personnelles pour aller au musée ou au cinéma, donner procuration à une personne de confiance pour récupérer un colis, etc.

« Facultatif, gratuit, accessible à tous, ce nouveau service public d'identité numérique sera activable et révoqué en ligne à tout moment. »

– Un lancement privilégiant la transparence, la progressivité et l'inclusivité –



L'application en version bêta est disponible à partir de mai 2022 sur le store de test d'Android. Des tests comprenant des guérillas tests (tests réalisés par échantillonnage auprès d'utilisateurs) et des *focus group* (tests réalisés auprès d'agents d'administrations partenaires) ont d'ores et déjà été engagés.

Cette nouvelle étape, étape clé pour le projet, permettra d'améliorer significativement l'expérience utilisateur en intégrant progressivement les retours obtenus (tant sur l'ergonomie que sur les fonctionnalités proposées) et cela de façon itérative, toutes les 3 semaines.

En parallèle, le lancement d'un *bug bounty*, prévu courant 2022, permettra de vérifier la sécurité de l'application avant une ouverture sur les stores grand public, prévue fin 2022.

– Et après 2022 ? –

Si les tests sont concluants, l'application sera mise à la disposition de tous et sera disponible dans les magasins d'applications mobiles Android et Apple.

Un Moyen d'Identification Électronique (MIE) de niveau élevé sera mis à disposition des citoyens. Répondant à des exigences de sécurité prévues par l'ANSSI* et dans le cadre du règlement eIDAS**, le niveau élevé permettra l'accès à de nouveaux services numériques, avec un niveau de garantie aussi sécurisé qu'une vérification d'identité en face-à-face (ex. : dépôt de plainte en ligne).

En lien avec France Identité, le Centre de Contact Citoyens de l'ANTS assurera le support utilisateurs pour l'Identité Numérique.

Pour en savoir plus :
<https://france-identite.gouv.fr/>

« L'application en version bêta est disponible à partir de mai 2022 sur le store de test d'Android. »

* Référentiel d'exigence ANSSI : II. 2.2.2 délivrance, mise à disposition et activation.

** Règlement européen sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques.



Une offre de services consolidée

– Service ePhoto –

Ce service de l'ANTS permet aux usagers de dématérialiser leur photo d'identité et leur signature dans le cadre de leurs demandes de titres en ligne. Chez un photographe professionnel ou dans une cabine photo, le client se voit remettre, avec sa planche de photographies d'identité, un code ePhoto à utiliser en ligne. La photographie d'identité et la signature de l'utilisateur sont transmises, au format numérique, à un collecteur ePhoto. Ce dernier, connecté à la solution de l'ANTS, fait partie intégrante du service ePhoto. L'utilisateur peut alors utiliser son code ePhoto dans les procédures en ligne de demandes de permis de conduire ainsi que pour les demandes de titres de séjour de la DGEF. Sa photographie d'identité et sa signature sont automatiquement chargées au sein de la procédure de demande de titre.

La lourdeur et le délai de l'envoi par courrier de la photo papier sont supprimés, la qualité de la photo est optimale puisqu'il n'y a plus la nécessité de numériser.

Au cours de l'année 2021, une nouvelle version (V2) de ce service a été mise en place afin d'en renforcer la sécurité informatique, notamment par l'ajout de dispositifs de chiffrements supplémentaires des fichiers de photographies et de signatures.

Chacun des collecteurs du service ePhoto de l'ANTS se connectera à ce nouveau service V2 au cours de l'année 2022. Cette étape finalisera les préparations techniques de la solution pour de futures extensions du service à des d'autres usages de l'ePhoto. Parmi les nouveaux usages envisagés, l'extension aux documents d'identité est étudiée.

– 2D-Doc –

Né au sein de l'ANTS en 2013, le 2D-Doc permettait de sécuriser les justificatifs de domicile grâce à un processus innovant : un QR Code (en format Datamatrix) signé électroniquement. Cette innovation a progressivement gagné du terrain et l'intérêt de cette solution, à la fois efficace et peu coûteuse, s'est imposée en tant que solution de lutte contre la fraude.

Il s'agit de la seule solution permettant d'authentifier un document qui a été photocopié ou numérisé. Le 2D-Doc reste lisible quel que soit le support du document. Il suffit de comparer, à l'aide d'un lecteur 2D-Doc, les données contenues dans le QR Code avec celles imprimées sur le document. L'authenticité des données présentées sur le document est alors prouvée.

La nouvelle CNI qui a vu le jour en 2021, porte un 2D-Doc, et offre ainsi aux administrations, organismes sociaux ou encore aux établissements bancaires, un moyen de contrôle supplémentaire dans la lutte anti-fraude, et notamment la falsification des documents d'identité. Outre la CNI, l'année 2021 a été marquée par une recrudescence de nouveaux cas d'usage du 2D-Doc, avec aujourd'hui une trentaine de déploiements.

« L'intérêt du dispositif est tel qu'une nouvelle norme a été définie et qu'une association internationale (AIGCEV) gère désormais ce processus. »

« Cette fonctionnalité permettrait à de nombreux usagers de garder leur carte grise papier à la maison et de pouvoir présenter une version dématérialisée de la carte grise sur leur téléphone mobile. »

L'intérêt du dispositif est tel qu'une nouvelle norme a été définie et qu'une association internationale (AIGCEV) gère désormais ce processus rebaptisé Cachet Électronique Visible (CEV) ou *Visible Digital Seal* (VDS). Cela 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. L'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) a elle-même adopté une version du 2D-Doc pour sécuriser les visas et d'autres documents. La convergence des normes OACI et ISO pourraient faire reconnaître la pertinence de ce dispositif au niveau international.

En 2022, cette nouvelle norme sera testée dans le cadre du 2D-Doc afin d'en évaluer ses toutes nouvelles capacités, mais aussi sa compatibilité avec les 2D-Doc aujourd'hui en circulation. Ce sera également l'opportunité d'inscrire le 2D-Doc, dispositif régalien, au cœur du développement du Cachet Électronique Visible (CEV) dans le secteur privé et à l'international. Parmi les cas d'usage envisagés pour cette expérimentation, nous retrouvons le 2D-Doc de la nouvelle CNI, le justificatif d'identité numérique et la version dématérialisée de la carte grise.

Ces expérimentations ont également vocation à valider la compréhension complète des nouvelles normes (ici, norme 105) afin de sécuriser leurs futures utilisations.

– Simplimmat –

L'application Simplimmat lancée en mars 2021 dans trois départements pilotes (Eure, Yvelines, Eure-et-Loir) est désormais en ligne en Normandie, dans la région Centre-Val de Loire et dans les Yvelines. Le dispositif devrait ensuite être étendu à la Bretagne et à l'ensemble de la région parisienne. Grâce à cette application digitale, les particuliers peuvent réaliser les cessions, les achats et les immatriculations des véhicules d'occasion.

La DSR (Délégation à la Sécurité Routière) et l'ANTS prévoient d'organiser une démonstration de faisabilité (POC, en anglais) pour intégrer une version dématérialisée du certificat d'immatriculation au sein de l'application. Cette fonctionnalité permettrait à de nombreux usagers de garder le certificat d'immatriculation papier à la maison et de pouvoir présenter une version dématérialisée de la carte grise sur leur téléphone mobile. Cette démarche s'organise conjointement avec les expérimentations de la nouvelle norme du 2D-Doc. L'arrivée de cette nouvelle fonctionnalité permettrait d'apporter un précieux service aux usagers tout en faisant connaître l'application au grand public pour les usages de cession et d'immatriculation de leur véhicule.



– DOCVERIF

Le traitement automatisé de données à caractère personnel, nommé « 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.

L'année 2021 a permis de brancher sur le dispositif un certain nombre d'administrations (CNAV, CNAM, Pôle emploi, etc.) qui peuvent désormais vérifier la validité des titres (passeports, CNI et titres de séjour). Par ailleurs, les discussions se sont poursuivies avec les établissements bancaires pour ajuster les modalités d'utilisation du dispositif.

Des évolutions réglementaires validées par la CNIL vont permettre en 2022 d'élargir progressivement le niveau de service de l'application en rajoutant de nouvelles possibilités d'interrogation. Le service DOCVERIF, couplé avec l'utilisation du 2D-Doc, est aujourd'hui un nouvel outil de lutte anti-fraude, notamment dans le cadre de la dématérialisation des procédures.

– MIE VERIF

Dans le cadre de l'arrivée de l'identité numérique régaliennne, l'ANTS prépare une brique applicative (MIE VERIF) qui permettra de faciliter les authentications de niveau élevé (dans la norme européenne eIDAS). Pour cela l'application regroupera les informations concernant la validité du titre (issues de l'application DOC VERIF ainsi que les informations concernant la puce présente sur la nouvelle CNI). Ces deux informations garantiront un niveau de sécurité élevé et permettront à terme de fournir des services nécessitant un niveau de sécurité très fort.

« Des évolutions réglementaires validées par la CNIL vont permettre en 2022 d'élargir progressivement le niveau de service de l'application en rajoutant de nouvelles possibilités d'interrogation. »

– Objectifs et indicateurs - Ambition 1 –

RÉF.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2021
			2021	2022	2023		
N°1	Taux de satisfaction sur la qualité ressentie de l'expérience globale des usagers (CNI(e), passeport, CIV, PdC)	(A) Cet indicateur mesure la satisfaction globale des usagers à la réception effective de leur titre physique. Elle est mesurée chaque année, sur la base d'une enquête de satisfaction réalisée auprès d'un échantillon représentatif d'usagers ayant obtenu dans l'année écoulée un titre par l'intermédiaire des téléprocédures de l'ANTS (carte grise, permis de conduire, pré-demande de passeport ou de CNI). Numérateur: nombre d'usagers interrogés se déclarant satisfaits ou très satisfaits. Dénominateur: nombre d'usagers ayant répondu à l'enquête.	> 70 % (en hausse)	en hausse	en hausse	DSUQ	77 %
N°2	Taux de satisfaction sur la qualité ressentie de l'expérience globale des bénéficiaires institutionnels (mairies, CERT, professionnels habilités, auto-écoles, Maisons France Services)	(A) Numérateur: nombre de bénéficiaires institutionnels se déclarant satisfaits ou très satisfaits. Dénominateur: nombre de bénéficiaires institutionnels ayant répondu à l'enquête.	> 70 % (en hausse)	en hausse	en hausse	DSUQ	76 %* satisfaction globale formation socle commun (mairies, préfectures, CERT) 78 %* satisfaction globale formation pratique (mairies, préfectures) 55 %* satisfaction globale formation pratique (CERT) 83 %* satisfaction globale aide à la bascule (mairies, préfectures)
N°3	Délai moyen de production et d'acheminement des titres CIV	Durée moyenne entre la demande validée par le CERT et le point de délivrance à l'utilisateur. Cette durée inclut le délai de production et d'acheminement.	< 7 j	< 7 j	< 7 j	DSUQ	2,86 j
	Délai moyen de production et d'acheminement des titres PDC						> 7 j (8,71 j)
	Délai moyen de production et d'acheminement des titres PSP						> 7 j (8,17 j)
	Délai moyen de production et d'acheminement des titres NCNI						> 7 j (8,16 j)
N°4	Taux de pages des sites Internet de l'ANTS conformes aux normes RGAA	Cet indicateur mesure la conformité aux critères techniques du RGAA des pages des sites de l'ANTS (immatriculation, permis de conduire, passeports, site de l'ANTS). Numérateur: nombre de pages des sites de l'ANTS conformes aux critères du RGAA. Dénominateur: nombre de pages des sites de l'ANTS.	> 85 %	> 85 %	> 85 %	DSUQ	53 % pour les sites informationnels 48 % pour le site transactionnel**
N°5	Qualité de l'accompagnement des usagers par le CCC: taux d'appels décrochés	Cet indicateur mesure le nombre d'appels entrants décrochés par un agent du CCC. Numérateur: nombre d'appels décrochés par les agents du CCC sur l'année écoulée. Dénominateur: nombre d'appels reçus au CCC sur l'année écoulée.	> 80 % (en hausse)	> 80 %	> 80 %	DSUQ	81 %***
N°6	Qualité de l'accompagnement des usagers par le CCC: taux de réponse aux e-mails en moins de 24 h	Cet indicateur mesure le nombre d'e-mails ayant reçu une réponse en moins de 24 h. Numérateur: nombre de réponses apportées en moins de 24 h par les agents du CCC sur l'année écoulée. Dénominateur: nombre d'e-mails reçus par les agents du CCC sur l'année écoulée.	> 70 % (en hausse)	en hausse	en hausse	DSUQ	66 %****

* Résultats enquête de satisfaction dans le cadre du déploiement de la CNIe (formations et aide à la bascule).

** Nouveaux audits réalisés en décembre 2021. Le plan d'action va être modifié en conséquence. *** 2 914 815 appels traités sur 3 596 468 reçus. **** Hausse du nombre d'e-mails reçus en 2021 (795 000) par rapport à 2020 (763 000) liée en partie au report des dossiers non reçus (crise sanitaire de 2020).

Ambition 2



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

PAGE **36**

MAÎTRISE
ET SÉCURITÉ
**DES SYSTÈMES
D'INFORMATION**

PAGE **44**

EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE
**ET CONDUITE
DE PROJET**

PAGE **46**

PROTÉGER
**LES DONNÉES
ET LES SYSTÈMES**



OBJECTIF 1

ASSURER LA MAÎTRISE ET LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Les titres d'identité et de voyage

(passeports et cartes
nationales d'identité)

– Titres Électroniques Sécurisés (TES) –

L'année 2021 a été marquée par le déploiement de la nouvelle carte d'identité nationale. Attendue pour une mise en circulation en août 2021, les équipes projets ont réussi à respecter des délais tendus. Ce nouveau titre a nécessité des évolutions à tous les niveaux applicatifs et matériels puisque ce titre changeait en taille, mais également en termes de support et de composants avec l'ajout d'une puce.

À cette évolution majeure, s'ajoutent des améliorations continues pour faciliter le service aux usagers telles que l'amélioration du renouvellement simplifié des titres, une procédure qui permet d'écourter la phase d'instruction ou la refection à l'identique d'un titre perdu en cours d'acheminement vers le lieu de remise.

Enfin, de nombreuses évolutions majeures ont commencé à être conduites au cours de cette année 2021 pour une mise en service en 2022 :

- la mise en place d'un nouveau formulaire CERFA plus inclusif, permettant notamment à l'utilisateur de choisir sa filiation en fonction de la réalité de sa structure familiale. Ce projet a été scindé en deux :

- 1) une première partie où la composition de la filiation peut être prise en compte soit via la réalisation d'une pré-demande, soit directement sur le dispositif de recueil par l'agent de mairie
- 2) une deuxième partie concernant la mise en place du CERFA papier attendu en 2022 et nécessitant une coordination importante avec les imprimeurs d'un côté et les préfectures, distributrices du CERFA aux mairies, de l'autre

Cette évolution majeure a pu voir le jour grâce à la collaboration conjointe entre les équipes de l'agence et les équipes de la Direction juridique du ministère de l'Intérieur (DLPAJ).

« Ce nouveau titre nécessite des évolutions à tous les niveaux applicatifs et matériels. »

- le renforcement de la dématérialisation, avec la possibilité d'ajouter les pièces justificatives nécessaires à l'instruction du dossier directement dans la pré-demande réalisée sur Internet en amont du dépôt en mairie
- la mise en place d'un nouvel infocentre permettant à toutes les parties prenantes – du traitement d'une demande de titre, du recueil à la remise en passant par l'instruction et le contrôle permanent – d'avoir les indicateurs nécessaires au suivi de l'activité
- l'amélioration des applicatifs, dont une refonte de ceux en voie d'obsolescence

- le développement d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) englobant l'ensemble des briques applicatives de traitement des demandes et de suivi du titre jusqu'à sa purge dans les systèmes de l'agence

– De nouveaux projets pour 2022 –

L'agence prévoit la migration de l'ensemble du parc des dispositifs (DR) vers Windows 10 avant la fin de l'année 2022.

Par ailleurs, l'agence va entreprendre le renouvellement de l'ensemble du parc des dispositifs (DR) en France métropolitaine sur une période de 2 ans (2022-2023).

Le certificat d'immatriculation du véhicule (ou carte grise)

– Le système d'immatriculation des véhicules (SIV) –

Malgré une année 2021 toujours marquée par la crise sanitaire, le SIV a maintenu son activité avec quatre mises en production majeures et neuf mises en production mineures. Cette année a permis d'atteindre les objectifs majeurs suivants :

- mettre en place une solution définitive de plan de reprise d'activité (PRA) avec la réalisation effective d'une bascule sur le site de secours en production
- adapter le SIV pour le calcul des taxes (loi de finance 2021)
- renforcer la sécurité contre les fuites de données personnelles
- renforcer la sécurité contre l'utilisation de certificats identifiés sur des habilitations inactives
- préparer l'expérimentation de la dématérialisation du quitus fiscal, projet IQUIT-IMMAT
- mettre en place le système de paiements par carte bancaire de l'État : Payfip
- mettre en place le nouveau système de distribution des courriers de La Poste CIP « Courrier Industriel Premium »
- mettre en place le nouveau système de vérification d'adresse de La Poste

- mettre en place le système d'échange de données européen pour lutter contre la fraude à la TVA : EUCARIS VAT
- améliorer les téléprocédures
- corriger les anomalies ou dysfonctionnements informatiques

Grâce à ces mises en production et aux différentes actions de corrections, le stock de dossiers en cours d'instruction a considérablement baissé en 2021, passant de 121 000 téléprocédures fin 2020 à moins de 62 000 fin 2021. Cela constitue un palier stable.

Les demandes des usagers en constante augmentation

Le nombre global d'opérations dans le SIV, qu'elles produisent ou non un certificat d'immatriculation, est globalement stable

Les professionnels de l'automobile: partenaires incontournables



Cela s'explique par un renforcement des contrôles des professionnels en préfecture.

– La refonte du SIV : bilan et faits marquants 2021 –

Clôture et validation du dossier de Conception Générale (CG)

Le Système d'Immatriculation des Véhicules, auquel ont recours de nombreux acteurs, occasionnant entre 30 et 40 millions de connexions par an, fait l'objet d'un grand projet de reconstruction dit de « Refonte du SIV ». Ce système d'informations, dont l'ensemble des acteurs souligne l'obsolescence, doit impérativement être remplacé pour répondre à des enjeux de modernité, de fiabilité et de performance et, *in fine*, à la modernisation des services publics. Engagé en 2020 et finalisé début 2021, le dossier de CG apporte des réponses à ces enjeux.

Instruction, présentation et acceptation du dossier DINUM conformément à son article 3

Ce futur chantier informatique, d'un montant supérieur à 9 millions d'euros, a suscité une instruction spécifique transmise à la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) pour solliciter un avis de conformité au titre de l'article 3 du décret n° 2019-1088.

Le projet a été évalué selon cinq critères : stratégie, finances, gouvernance, réalisation et planning. En complément, l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) a analysé le volet sécurité. Cette procédure permet de sécuriser les grands projets de l'État et de s'assurer que les conditions de leur réussite sont bien réunies, dans le respect des moyens et du calendrier qui lui sont alloués.

Fin septembre 2021, la DINUM a rendu un avis favorable au projet de Refonte du SIV ouvrant la possibilité d'engager la procédure d'un marché public pour sa réalisation. Tous les projets déclarés conformes sont ensuite suivis dans le panorama des grands projets des SI de l'État en publication semestrielle depuis novembre 2016.

Arrivée de la cheffe de file du programme projet et gouvernance par l'équipe EIR

La gouvernance du projet est assurée par une équipe dite « EIR » (Équipe Intégrée Refonte). Cette équipe est constituée d'agents issus de la DSR, de l'ANTS et la DNUM. Arrivée en 2021 et adjointe du sous-directeur de la protection des usagers de la route, la cheffe de file assure la direction du programme de refonte. À ce titre, elle dirige l'EIR, pilote et coordonne ses activités afin de garantir l'atteinte des objectifs calendaires, budgétaires et technico-fonctionnels du programme.

Initialisation d'un marché public pour la réalisation du projet

En octobre 2021, l'équipe EIR, accompagnée par le bureau des achats de l'ANTS, a initialisé une consultation pour le marché de réalisation de la « Refonte du SIV ».

Une procédure avec négociation telle que prévue par le Code de la commande publique a été retenue pour la passation de ce marché à forts enjeux. La durée prévisionnelle de la procédure est d'environ neuf mois, elle se déroule en deux phases principales : la phase de candidature, à l'issue de laquelle une quantité restreinte de candidats est admise à remettre une offre. Dans le cadre de la seconde phase, la phase « offre » consiste en la remise de plusieurs offres successives dont le contenu technique et financier est négocié avec l'ensemble des soumissionnaires. La rédaction du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) a nécessité près de six mois. La notification est planifiée mi-juillet 2022 pour un démarrage du projet en réalisation en septembre 2022.

Modernisation du moteur de taxe, premier exercice de la « Refonte »

En parallèle du marché de réalisation, l'équipe EIR a engagé le premier exercice de Refonte sur l'environnement du SIV historique. Ce projet consiste à remplacer la solution de calcul des taxes à l'immatriculation par un composant du marché. Ce composant, basé sur un moteur de règles, s'inscrit dans l'architecture cible du SIV et permettra d'opérer des évolutions via un paramétrage. Sa mise en production est planifiée en juillet 2022 pour une mise en service en octobre 2022.

Le permis de conduire

Les évolutions du Service de Pré-Demande (SPD) de permis

Le permis de conduire est en cours de refonte auprès de la Délégation à la Sécurité Routière (DSR) et de la DNUM (Direction du Numérique). En attendant ce nouvel outil, les équipes continuent de renforcer l'outil existant et d'améliorer la qualité des données afin de réussir la migration vers la nouvelle solution.

L'arrivée de ConSta, nouvelle application sur le périmètre des formations et des stages, est une étape importante qui va se confirmer en 2022 pour améliorer le suivi et le contrôle de ces étapes clés. L'utilisation de l'e-photo est encouragée afin de continuer à simplifier les démarches pour les usagers.

Autres titres et services

– Les titres de séjour –

Le titre de séjour est délivré aux ressortissants étrangers, sous la responsabilité de la Direction Générale des Étrangers en France (DGEF). 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 sont élaborées par la Commission européenne, au sein d'un groupe de travail *ad hoc* dans lequel 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 de projet a permis collectivement de respecter le besoin réglementaire de la DGEF en termes d'affichage des données, mais aussi de remplir les contraintes de sécurisation du support dans le cadre des capacités de réalisation de l'industriel et permettre aux forces de l'ordre – dans leur double dimension

d'agents de contrôle et d'enquête – de faire part de leur point de vue et de leurs besoins.

L'ANTS a conduit les négociations avec les experts des autres États 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 estimés nécessaires à la sécurité du support par la France
- certains éléments des sécurités auxquelles la France est attachée
- le maintien de certaines rubriques avec une longueur suffisante pour 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 le règlement (CE) n° 380/2008 du 18 avril 2008

Le nouveau support



Environ un million de titres sont produits chaque année. Les demandes de cartes 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, puis les lots sont adressés aux services préfectoraux aux fins de remise.

« L'ANTS a grandement contribué aux travaux de la Commission européenne de 2013 à 2019, en fédérant les acteurs concernés en France. »

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 créé par l'ANTS à la demande de la DGEF et les marchés ont dû être adaptés pour répondre à ce besoin spécifique.

L'ANTS, 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.

– Les timbres fiscaux –

Les timbres fiscaux électroniques, lancés depuis mars 2015 en collaboration avec la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) et le ministère de la Justice, ont atteint cette année une volumétrie 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).

À ce jour, 24,5 millions de timbres électroniques ont été émis depuis le lancement en 2015. Des réflexions et des analyses sont en cours pour fusionner la plateforme *Justice* avec la plateforme de la DGFiP.



– COMMUNICATION Électronique des Données de l'État Civil (COMEDec) – Poursuite du raccordement et mise en place de la dématérialisation des avis de mention –



L'année 2021 a été marquée par la reprise du raccordement des communes à Comedec (178 communes raccordées représentant une population de 1,4 million), ce qui permet désormais d'assurer une couverture de plus de 30 millions de personnes réparties sur plus de 1 450 communes. Plus de 300 communes ont été dotées de cartes en 2021, portant ainsi à 650 le nombre de communes en capacité de finaliser leur raccordement à Comedec.

En termes de trafic, plus de 12 millions de demandes ont été routées par la plate-forme Comedec en 2021. 60 % des réponses sont délivrées en moins de deux jours.

30 MILLIONS
 DE PERSONNES COUVERTES
 SUR 1 450 COMMUNES

 PLUS DE
12 MILLIONS
 DE DEMANDES ROUTÉES
 PAR LA PLATEFORME

La mise en place de la dématérialisation des avis de mention a démarré en 2021, avec pour objectif de mettre en place tous les mécanismes sur le serveur Comedec en 2022 et permettre ensuite les développements dans les logiciels d'état civil. Une mention marginale correspond à une actualisation de l'acte d'état civil initial. Il s'agit donc d'un complément apposé en marge d'un acte d'état civil. L'avis de mention correspond à l'envoi de la demande d'apposition d'une mention sur un acte détenu par une mairie (ou le Service Central de l'État Civil).

« La mise en place de la dématérialisation des avis de mention a démarré en 2021, avec pour objectif de mettre en place tous les mécanismes sur le serveur Comedec en 2022. »

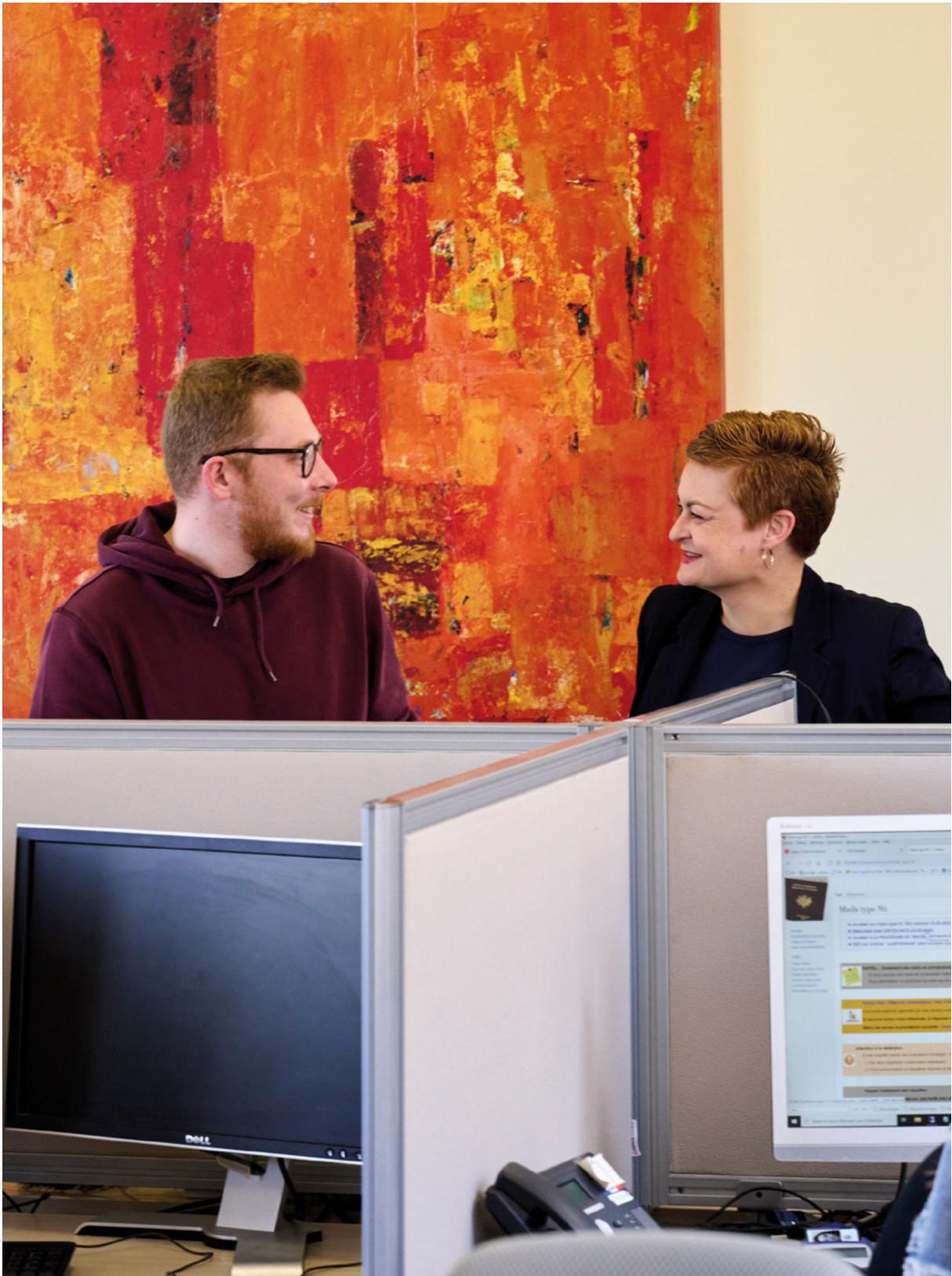
À titre d'exemple, la rédaction d'un acte de mariage dans une commune donnera lieu à l'apposition d'une mention du même nom sur l'acte de naissance des deux époux. Pour ce faire, la commune de mariage enverra un avis d'apposition de mention aux communes de naissance des deux époux.

À l'heure actuelle, l'ensemble des acteurs concernés transmettent leurs avis de mention sous format papier.

La dématérialisation de ce flux a pour objectif de simplifier l'activité des officiers d'état civil en permettant une automatisation de l'actualisation des données d'état civil en base logicielle.

Ambition 2

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





OBJECTIF 2

ASSURER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE DANS LA CONDUITE DES PROJETS

L'agence poursuit sa transformation

L'agence s'est engagée dans une démarche de certification « qualité de la gestion de projets » avec pour objectif d'obtenir la certification ISO 21500 à horizon fin 2023-début 2024.

Une première étape visant à la professionnalisation des fonctions SI a été menée au premier semestre 2021.

Les travaux ont concerné principalement la Direction du Digital et des Technologies (DDT) et le pôle SSI avec pour résultats :

- l'homogénéisation des modes de gestion de projets aux niveaux gouvernance, comitologie, reporting et passage de jalons
- la capitalisation de la documentation projet et des savoir-faire en regroupant tous les éléments dans une base documentaire unique partagée et accessible à tous les agents
- la formalisation de la stratégie SI en un document partageable et accessible à tous les agents
- l'initialisation de réflexions sur le modèle de « delivery » de l'agence autour de la notion de produit, réunissant toutes les compétences techniques, SSI, support usagers, juridique et achats tout au long du cycle de vie des SI

« Une vue globale des projets et des activités de l'agence a été établie afin de permettre une déclinaison de la stratégie SI en roadmap projets et une revue agile des priorisations. »

Une base documentaire sous l'outil OCMI de la DNUM du ministère de l'Intérieur a été mise en place. Elle est désormais maintenue à jour par tous les chefs de projets et responsables de service. Elle est accessible par tous les agents de l'ANTS et également les prestataires selon les droits octroyés par les responsables de service qui tiennent compte de la confidentialité des documents et des informations.

Le document de la stratégie SI est en particulier accessible à tous les agents dans la base documentaire. Ce document a également été présenté à l'ensemble des cadres de l'agence.

Les reportings projet sont mis à jour bimensuellement. Ils alimentent le reporting DDT qui fait l'objet d'une revue formelle lors des comités de direction DDT tenus tous les 15 jours.

Une deuxième étape d'extension du mode homogénéisé de fonctionnement en termes de reporting, gouvernance et gestion du cycle de vie à toutes les directions de l'ANTS, s'est déroulée au deuxième semestre 2021. L'accompagnement des chefs de projets de la DDT s'est poursuivi afin d'ancrer les bonnes pratiques.

Un Manuel d'Assurance Qualité (MAQ) décrivant les mesures organisationnelles, méthodologiques et techniques, prises pour la gestion et le suivi des activités dans le respect des exigences de qualité, de sécurité, de coûts et de délais, a été rédigé. Une première version du document a été réalisée pour les fonctions SI, puis une deuxième version étendue à toutes les directions de l'agence. Une première cartographie des macro-processus de l'agence a été élaborée.

Une vue globale des projets et des activités de l'agence a été établie afin de permettre une déclinaison de la stratégie SI en roadmap projets et une revue agile des priorisations.

Des ateliers d'approfondissement du modèle de delivery ont été tenus. L'ambition de ce modèle est de garantir la valeur rendue du produit dans une logique de planification itérative et courte basée sur des hypothèses de préférence à un planning à long terme.

Une troisième étape démarrera au deuxième trimestre 2022 pour une durée de six mois. Elle vise essentiellement à formaliser les principaux processus opérationnels de l'agence (suivi de fabrication des titres et leur acheminement, réquisitions judiciaires, protection des données, etc.), à approfondir la transformation du modèle de delivery avec des étapes progressives pour passer en mode produit et à entretenir la dynamique d'excellence opérationnelle.



OBJECTIF 3

MIEUX PRÉVENIR LES RISQUES ET GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES ET DES SYSTÈMES

La protection des données, un enjeu majeur

– Travaux en lien avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) –

En 2021, l'ANTS a poursuivi ses travaux de mise en conformité au RGPD des contrats conclus avant l'entrée en vigueur du RGPD.

L'ensemble des projets informatiques initiés par l'agence et sur lesquels elle agit en tant que responsable unique de traitement, en tant que co-responsable ou en tant que sous-traitant, intègre désormais les clauses adéquates en matière de protection des données personnelles.

Aujourd'hui, l'ensemble des contrats conclus par l'agence qui impliquent le traitement de données personnelles intègre ces clauses spécifiques.

En outre, plus d'une dizaine d'analyses d'impact à la protection des données personnelles ont été établies pour les différents projets auxquels l'agence participe en tant que responsable de traitement, de co-responsable ou de sous-traitante.

En parallèle, des travaux ont été initiés avec les différents responsables de traitement aux côtés desquels l'agence agit : Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques (DLPJA) du ministère de l'Intérieur, Délégation à la Sécurité Routière (DSR) pour actualiser les conventions de définition des rôles (entre responsable de traitement et sous-traitant) et de partage des responsabilités. Ces conventions intègrent également la procédure à suivre en cas de violation de données personnelles.

Les mentions d'information relatives aux différents téléservices accessibles à partir du portail Internet de l'ANTS ont été mises à jour suite aux actualisations apportées aux conventions précitées.

– Relations avec le Délégué à la Protection des Données (DPD) –

En tant qu'établissement public administratif sous tutelle du ministère de l'Intérieur, l'ANTS dispose d'un délégué à la protection des données qui lui est propre. Ce délégué est également le délégué à la protection des données du ministère de l'Intérieur, M. Fabrice Mattatia.

Au-delà des cas impératifs pour lesquels le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) prévoit la saisine du DPD pour avis, l'agence a souhaité établir une relation de proximité entre ses équipes et celles du DPD : conseils et appui dans le traitement de l'ensemble des sujets relatifs à la protection des données personnelles, soutien et participation à la sensibilisation et à la formation des agents à la protection des données personnelles en général, et au RGPD en particulier.

L'équipe juridique du pôle achat et juridique a dispensé, en lien avec la cellule Faits Métiers de l'agence et le DPD, des formations à destination des agents. À titre d'exemple, des sessions de formation ont été dispensées au profit des téléconseillers

en charge du traitement de premier niveau des demandes formulées par les usagers en matière de protection des données personnelles (demandes d'information, d'accès et de rectification).

– Fin du support via les réseaux sociaux –

Par l'arrêt dit « Schrems II » du 16 juillet 2020, la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) a invalidé le régime de transferts de données entre l'Union européenne et les États-Unis (*Privacy Shield*). Il en résulte, pour les responsables de traitement et les sous-traitants au sens du RGPD, l'obligation d'identifier l'ensemble des transferts de données personnelles hors de l'Union européenne auxquels ils procèdent et d'évaluer de manière rigoureuse la légalité de chacun de ces transferts au regard de la législation du pays tiers (hors UE) vers lequel les données sont transférées. Si nécessaire, le responsable de traitement peut mettre en œuvre des mesures supplémentaires afin d'assurer un niveau de protection suffisant des données transférées.

Dans cet objectif, l'ANTS a mis fin aux fonctionnalités de messagerie disponibles sur les différents réseaux sociaux utilisés par l'agence (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube) et dont les données sont transférées hors de l'Union européenne, notamment aux États-Unis.

Afin de protéger les données personnelles (nom, prénom, numéros de téléphone, numéro de téléprocédure, etc.) communiquées par certains usagers via les messageries de ces réseaux sociaux, l'agence invite désormais les usagers à n'utiliser que le formulaire de contact accessible aux usagers depuis le portail Internet de l'ANTS :

<https://ants.gouv.fr/contactez-nous>



Les usagers peuvent également contacter le Centre de Contact Citoyens :

- au **34 00**
(en France métropolitaine, numéro non surtaxé)
- au **09 70 83 07 07**
(depuis l'Outre-mer et l'étranger),
du lundi au vendredi de 7 h 45 à 19 h
et le samedi de 8 h à 17 h

– FOCUS – LES CYBERMENACES AUJOURD'HUI

Jennifer Boisseau

RSSI

Les cybercriminels: ils commettent des crimes à l'aide d'outils informatiques, notamment en piratant des données existantes sur Internet pour obtenir illégalement de l'argent ou un quelconque profit.

Les « hacktivistes »: ils infiltrent des réseaux informatiques à des fins militantes et organisent des opérations coup de poing technologiques: piratages, détournements de serveurs, remplacement de pages d'accueil par des tracts, vol et diffusion de données confidentielles, etc.

Les États: ils utilisent les vecteurs informatiques pour récolter des informations et données stratégiques à des fins politiques et internationales.

Les concurrents: tout comme les États, ils exploitent l'infiltration des réseaux informatiques de leurs concurrents à des fins d'espionnage industriel et économique.

Les collaborateurs: ils peuvent constituer une menace pour plusieurs raisons: corruption de la part d'un concurrent, motivation vengeresse suite à un mécontentement professionnel, volonté de mise sous pression de l'employeur à des fins de négociation, etc.

Les opportunistes: ils opèrent par opportunité, pour se défier, se challenger, afin de mettre en évidence des vulnérabilités et exposer leur succès.



Dans l'univers de la sécurité informatique, les possibilités de nuisances sont multiples et variées. Les motivations de cette volonté le sont tout autant.

Jennifer Boisseau

RSSI

En France, en 2021, les principales attaques s'appuient sur quatre vecteurs principaux*:

**PHISHING, SPEAR PHISHING
ET SMISHING**

80 %

**TENTATIVES
DE CONNEXIONS**

41 %

**EXPLOITATION D'UN DÉFAUT
DE CONFIGURATION**

52 %

**REBOND
PAR UN PRESTATAIRE**

80 %

* Chiffres issus du baromètre de la Cybersécurité des entreprises, CESIN et OpinionWay de février 2021.

Face à ces nombreuses motivations et aux évolutions permanentes des techniques d'attaque, il n'existe pas de solution « miracle ». La parade tient en un ensemble de mesures et d'actions que le pôle SSI de l'ANTS s'applique à mettre en œuvre, exploiter et maintenir.

Cela passe par le respect des exigences et des règles de sécurité issues des différents référentiels à respecter, mais aussi par une volonté d'appliquer et de partager une culture opérationnelle sécuritaire à travers des actions de sensibilisation, de contrôle technique, d'appui et de conseil aux projets.

Agir pour la **sécurité des SI** et la **gestion des risques**

– De nouveaux recrutements –

En 2021, l'agence a renforcé ses effectifs en matière de sécurité des Systèmes d'Information (SI).

Mis en place au cours du second semestre 2021, le pôle Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) a été renforcé via le recrutement d'un Expert de la Sécurité des Systèmes d'Information (ESSI), apportant une vision défensive, mais aussi offensive (*hacking*) des évolutions techniques en matière de sécurité.

Le dernier trimestre 2021 a été marqué par le recrutement d'un RSSI Adjoint et d'un Officier de la Sécurité des Systèmes d'Information (OSSSI) pour traiter des missions relatives à la gestion des accès physiques et logiques, la mise en conformité des politiques de sécurité et le suivi des analyses de risques des différents projets.

– Un plan d'action concret –

Une fois constitué, le pôle SSI s'est fixé des objectifs clairs pour l'année 2022 en commençant par l'instauration d'un Système de Management de la Sécurité et de l'Information (SMSI) au dernier trimestre 2021.

Sur un périmètre d'ores et déjà ambitieux, le SMSI sera amené à évoluer compte tenu de la diversité des SI en place au sein de l'ANTS et des multiples interactions avec les SI externes (partenaires étatiques, partenaires ministériels, partenaires fonctionnels, etc.).

La mise en place de ce SMSI est essentielle pour l'agence qui doit garantir sa certification ISO 27001 d'ici la fin de l'année 2022. Il s'appuie sur une collaboration interne à travers des ateliers élaborés et constructifs permettant à l'ensemble des acteurs SI de l'agence d'échanger sur des sujets transverses complexes à identifier au quotidien.

Le périmètre de ce SMSI inclut notamment l'Infrastructure de Gestion de Clés (IGC) qui encadre la conception des titres sécurisés permettant de garantir leur intégrité et leur authenticité. Cette infrastructure assure la viabilité des Titres Sécurisés, et donc le cœur de métier de l'agence.

Elle est d'une grande complexité puisqu'elle traite aussi des sujets cryptographiques et fait l'objet d'une attention particulière pour garantir son homologation RGS*** tous les deux ans. En perpétuelle remise à niveau pour satisfaire les exigences qui lui sont demandées, l'IGC de l'ANTS est un sujet majeur pour le pôle SSI.

En parallèle, le pôle SSI accompagne l'ensemble des projets de l'agence sur le plan de la sécurité informatique, et pilote la mise en application systématique de la Démarche de l'Intégration de la Sécurité des Systèmes d'Information aux Projets (DISSIP) du ministère de l'Intérieur.

– Des audits internes et externes –

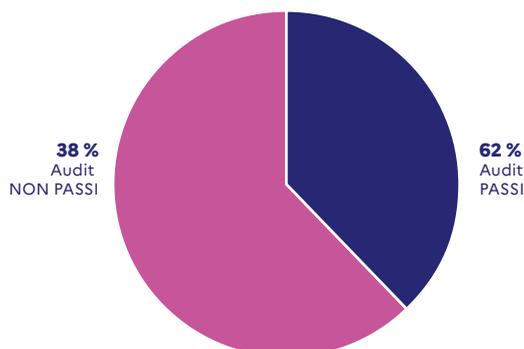
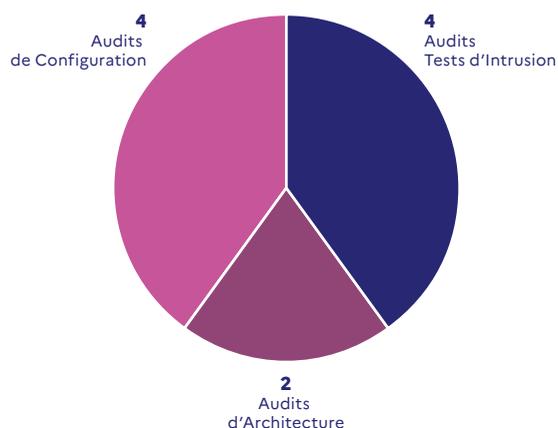
Ces projets sont soumis à de nombreux référentiels et exigences (RGS*, RGS***, ISO 27001, guides de l'ANSSI, PSSI ANTS, PSSI MI, etc.) encadrés par le pôle SSI, dans le cadre de la « Démarche d'Intégration de la SSI dans les Projets » (DISSIP) et font l'objet de nombreux audits.

Sur l'année 2021, le pôle SSI recense 10 audits (PASSI ou non) sur l'ensemble de ses projets en cours : des audits d'architecture, des audits de configuration, des tests d'intrusion (« pentest ») et des audits techniques IoT (objet connecté), inclus dans les tests d'intrusion.

À ces audits, s'ajoutent de nombreuses analyses de risques et les plans d'action qui y sont associés, pour permettre aux projets d'assurer la bonne prise en compte de la sécurité au cours de leur développement.

L'ensemble de ces nouveautés structurelles et organisationnelles ont permis l'émergence du pôle SSI, apportant une écoute et un soutien dédiés à l'intégration de la sécurité des SI aux différents métiers.

De nombreux projets sont à venir en 2022, notamment en ce qui concerne la sensibilisation de tous!



« L'ensemble de ces nouveautés structurelles et organisationnelles ont permis l'émergence du pôle SSI, apportant une écoute et un soutien dédiés à l'intégration de la sécurité des SI aux différents métiers. »

– Objectifs et indicateurs - Ambition 2 –

RÉF.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation	
			2021	2022	2023		2021	
N° 7	Taux de disponibilité de service	La disponibilité de service est relative au taux d'heures convenues pendant lesquelles l'élément ou le système d'information est accessible et utilisable. Pour calculer la durée réelle de disponibilité de service, il convient de soustraire le temps d'indisponibilité du temps de service convenu. La mesure de disponibilité est effectuée 24h/24, 7j/7, sur 30 jours (base de calcul).						
		TES	<ul style="list-style-type: none"> • Numérateur: durée réelle de disponibilité de service • Dénominateur: durée attendue et contractualisée de disponibilité de service 	> 99 %	> 99,3 %	> 99,4 %	DDT	98,50 %
		SIV		> 99 %	> 99,3 %	> 99,4 %	DDT	99,70 %
		SNPC		> 99 %	> 99 %	> 99 %	DDT	99,80 %
		Portail ANTS		> 99,5 %	> 99,6 %	> 99,7 %	DDT	99,90 %
Dispositif de recueil	> 99 %	> 99,3 %		> 99,7 %	DDT	99,58 %		
N° 8	Démarche de ré-internalisation des ressources et compétences clés	La trajectoire et les indicateurs liés devront être définis à la suite du diagnostic.	Audit et diagnostic (dès fin 2020)	À compléter en 2021	À compléter en 2021	DDT et SG		
N° 9	Engagement dans la démarche de certification Qualité/ Gestion de projet	Étude, analyse et mise en œuvre de la démarche de la certification (ISO 9001 ou ISO 21500)	Diagnostic	Préparation	Certification	DDT	Accompagnement Tasmane	
N° 10	Taux de traitements ayant fait l'objet d'AIPD (pour les systèmes nécessitant des traitements)	<ul style="list-style-type: none"> • Numérateur: nombre de traitements d'analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) réalisés par l'ANTS • Dénominateur: nombre de traitements d'AIPD nécessaires à réaliser pour les systèmes sous la responsabilité de l'ANTS 	100 %	100 %	100 %	SG		

Ambition 3





Améliorer la performance des processus internes

2021 représente une année de transition pour l'ANTS. Tout d'abord, vers une sortie de crise sanitaire pour retrouver un niveau normal d'activité, puis vers l'amélioration de la performance des processus internes. Elle s'est poursuivie sur plusieurs plans: le pilotage financier pour revenir à un taux d'exécution budgétaire conforme à la prévision, les ressources humaines avec le recrutement et la montée en compétences des agents, sans oublier les procédures d'achat nécessaires à l'agence, et enfin la contribution au Plan achats de l'État et de ses opérateurs.

PAGE **54**

RESSOURCES
FINANCIÈRES
ET COMMANDE
PUBLIQUE

PAGE **66**

RENFORCER
LES GESTIONS
DES RESSOURCES
HUMAINES



OBJECTIF 1

GÉRER DE MANIÈRE EFFICACE LES RESSOURCES FINANCIÈRES, LES PRESTATAIRES ET LA COMMANDE PUBLIQUE

Le budget de l'agence pour 2021

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

- 99,55 % dépenses de fonctionnement
- 89,33 % dépenses d'intervention
- 99,16 % taux d'investissement
- 98,42 % taux de personnel

– Solde budgétaire –

Le solde budgétaire au 31/12/2021 est créditeur de 29 344 665 €. Le compte financier présente une consommation en termes de Crédits de Paiement (CP) de plus de 99 % au regard des prévisions budgétaires, en conformité avec le budget rectificatif 2021 n° 2.

– 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 2021 est stable au regard des exercices précédents et est équivalent au montant des investissements apparaissant au bilan 2020.

– Niveau de trésorerie –

Le niveau de trésorerie de l'agence en fin gestion 2021 est de 92 015 422,36 €, supérieur au seuil prudentiel de 80 jours d'activité.

Cela est dû à titre principal, d'une part, aux décalages calendaires affectant les grands projets de l'agence; d'autre part, à l'impact résiduel de la crise sanitaire sur la demande de titres sécurisés, notamment de passeports biométriques.

Évolution



– Évolution de la CAF depuis 2010 (en millions d'euros) –

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CAF en M€	48,2	68,1	- 9,6	17,4	- 44,8	24,4	45,8	30,2	26,1	28,3	27,9	33,35

– Les recettes –

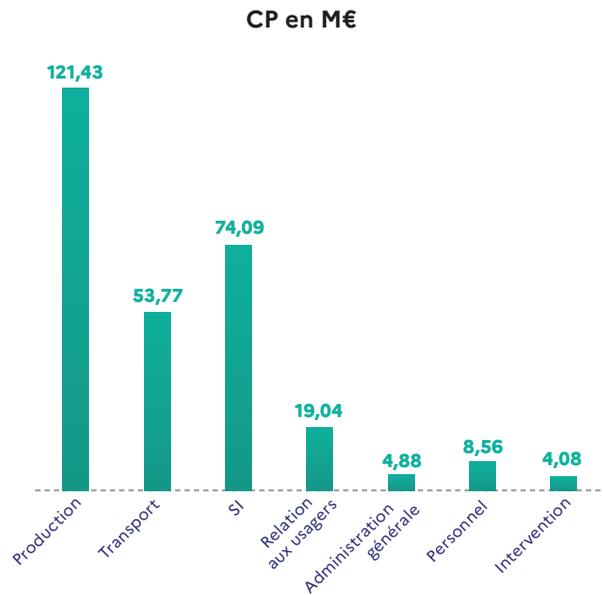
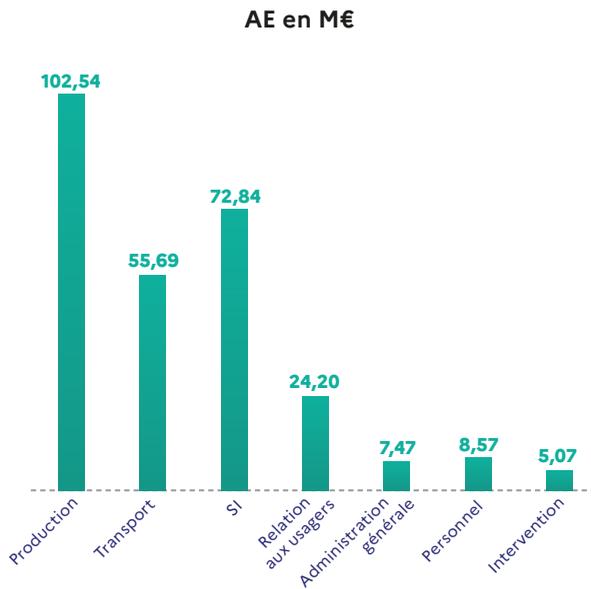
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
	230,6 M€	219,7 M€	236,2 M€	233,7 M€	243,9 M€	252,3 M€	315,2 M€

		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	14 490 000,00 €	14 976 981,00 €
	Taxe PDC	7 000 000,00 €	7 000 000,00 €
	Total	206 000 000,00 €	206 486 981,00 €
Fiscalité affectée	Téléservices	22 250 000,00 €	23 748 810,70 €
	Services de confiance	1 046 732,00 €	1 258 389,40 €
	Diverses	10 644 026,34 €	10 828 778,78 €
	Total	33 940 758,34 €	35 835 978,88 €
Autres recettes globalisées	Redevance et acheminement	29 359 500,00 €	29 884 009,16 €
Financement fléché	Plan de relance	41 599 486,00 €	41 599 486,00 €
Recettes fléchées	FTAP		1 395 000,00 €
TOTAL RECETTES		310 899 744,34 €	315 201 455,04 €

– Les dépenses par nature –

		BR2 2021	Compte financier
AE	PERS	8 700 000,00 €	8 574 692,54 €
	FONC	243 230 278,56 €	230 601 207,00 €
	INTERV	5 074 830,00 €	5 072 383,00 €
	INV	34 969 355,97 €	32 131 995,78 €
CP	PERS	8 700 000,00 €	8 562 164,84 €
	FONC	243 712 064,92 €	242 619 056,99 €
	INTERV	4 568 830,00 €	4 081 383,00 €
	INV	30 852 677,94 €	30 594 184,30 €

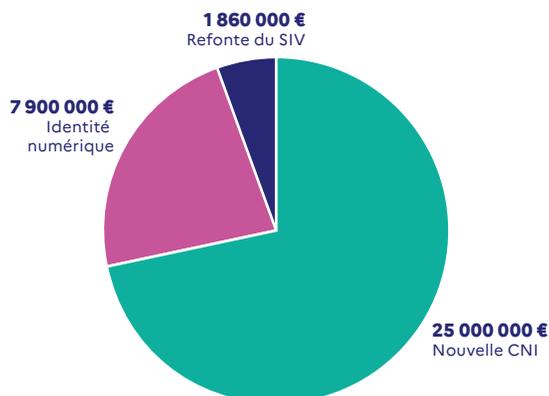
– Répartition des postes de dépenses –



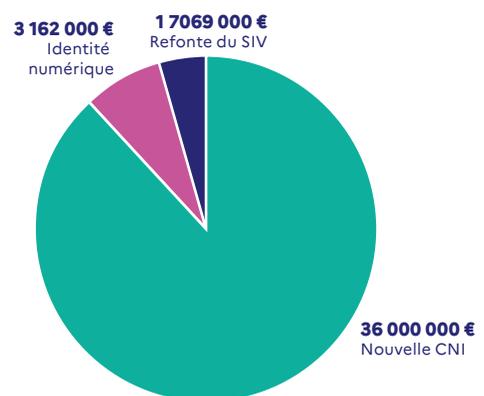
– Dépenses relatives aux grands projets –

- La nouvelle carte nationale d'identité déployée en 2021
- Le Service de Garantie de l'Identité Numérique (SGIN) régalienne: marché notifié le 10 mai 2021. Les prestations forfaitaires ont été engagées et les avances associées au début d'exécution de ce marché ont été versées. Les prestations d'initialisation ont pu démarrer sur le logiciel titre et sur le développement du SGIN lui-même
- La refonte du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV): études préalables au lancement de la consultation

Grands projets AE



Grands projets CP



– FOCUS – ÉCORESPONSABILITÉ AUJOURD'HUI

Bruno Jacquet
Secrétaire général

À l'instar des services de l'État et des autres opérateurs, l'ANTS s'inscrit dans la démarche « Service Public Écoresponsable » (SPE), qui vise notamment à réduire l'empreinte environnementale de l'État et de ses établissements publics.

Compte tenu de ses activités et de ses équipements, l'agence a un faible taux d'émission de gaz à effet de serre. Les actions mises en œuvre dans le cadre de la démarche SPE concernent tout d'abord les modes de déplacement :

- incitation au covoiturage
- installation de deux bornes de recharge électrique dans la perspective du remplacement des deux véhicules de l'agence par des véhicules hybrides
- installation d'un parking destiné aux agents comprenant des places de stationnement sécurisées pour les vélos
- limitation au strict nécessaire des déplacements en avion (aucun en 2021); le train est ainsi privilégié

Par ailleurs, l'ANTS a encore renforcé en 2021 les moyens dédiés au télétravail et à la conduite de réunions à distance.

Les achats courants s'inscrivent également dans cette démarche : suppression des achats d'articles en plastique à usage unique, achat exclusif de papier bureautique recyclé.

L'ANTS a encore renforcé en 2021 les moyens dédiés au télétravail et à la conduite de réunions à distance.

Bruno Jacquet

**Le peu qu'on peut faire,
le très peu qu'on peut faire,
il faut le faire**

Théodore Monod

Naturaliste, explorateur,
érudit et humaniste français.

Marchés publics et conventions conclus par l'agence

– Les principaux marchés publics notifiés en 2021 –

Parmi les marchés publics qu'elle a passés en 2021, l'ANTS a notamment notifié :

- **Le marché 2020-0272 relatif à la réalisation et au maintien en condition opérationnelle et de sécurité du Système de Gestion des Identités Numériques (devenu Service de garantie de l'Identité Numérique, dit « SGIN »).**

Trois lots multi-attributaires ont été notifiés en mai 2021 à différents titulaires ; chaque lot est conclu pour une durée totale, toutes reconductions incluses, de quarante-huit mois à compter de leur date de notification.

Le lot 1 relatif à l'assistance au programme a été notifié à SOPRA STERIA (titulaire de rang 1) et au groupement ACCENTURE-MULTIBURO (titulaire de rang 2).

Le lot 2 relatif à l'acquisition du logiciel pour le titre a été notifié au groupement IDEMIA-IDAKTO (titulaire de rang 1) et à THALES DIS FRANCE (titulaire de rang 2).

Le lot 4 relatif au développement en mode agile du SGIN cible a été notifié à ATOS (titulaire de rang 1) et au groupement DOCAPOSTE-THALES (titulaire de rang 2).

Le lot 3 relatif au système de comparaison de photo a été déclaré sans suite par décision du représentant du pouvoir adjudicateur.

La valeur totale de ces trois lots sur leur durée totale est de 45 M€ HT.

- **Le marché 2021-0280 relatif à la fourniture de prestations informatiques de Reconnaissance Optique de Caractères (OCR) pour le projet SIMPLIMAT, notifié le 26 février 2021 pour une durée totale de quatre ans. Le montant maximum sur la durée totale est de 800 000 € HT.**

SIMPLIMAT est l'application officielle, simple et gratuite, pour réaliser les démarches administratives de la vente ou de l'achat d'un véhicule d'occasion.

L'ANTS a également renouvelé **quatre marchés publics** pour l'achat de prestations et de fournitures relatives à ses principaux systèmes, dits « TES » (Titres Électroniques Sécurisés).

Le lot 1 relatif à la conception et au développement de systèmes, à la tierce maintenance applicative, à l'intégration, l'exploitation, l'administration, la supervision et le plan de reprise d'activité de la chaîne des titres sécurisés et de dispositifs annexes, a été notifié à WORLDLINE.

Le lot 2 relatif à la conception, au développement, à l'acquisition, au déploiement et à la maintenance des dispositifs de recueil, et prestations de télécommunications associées, a été notifié au groupement IN IDT-ORANGE.

Le lot 3 relatif à l'acquisition d'Infrastructures de Gestion de Clés (IGC), de services de confiance et la maintenance associée, a été notifié à IDNOMIC.

Le lot 4 relatif aux services de télépaiement, d'envoi d'e-mails, aux applications des timbres fiscaux dématérialisés, hébergement, supervision, exploitation, administration et tierce maintenance applicative de ces applications a été notifié à WORLDLINE.

Chaque lot est conclu pour une durée totale, toutes reconductions incluses, de trois ans.

La valeur totale de l'ensemble des lots est de 82,4 M€ HT sur leur durée totale.

En 2021, l'ANTS a également lancé une consultation d'achat majeure pour son activité : la consultation relative à la refonte du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV).

Créé en 2009, ce système a, en application des dispositions du Code de la route, pour finalité la gestion des pièces administratives du droit de circuler des véhicules sur les voies ouvertes à la circulation publique.

En vue d'anticiper l'obsolescence de ce système, une consultation a été lancée en juin 2021 sous la forme d'une procédure avec négociation pour la réalisation de prestations de conception détaillée, de développement et de mise en œuvre du SIV. La notification de ce marché public est prévue pour le second semestre 2022.

– Les conventions de production des titres –

Ces conventions sont conclues avec l'Imprimerie Nationale, seule entité autorisée à réaliser les documents dont l'exécution doit s'accompagner de mesures particulières de sécurité en application de l'article 2 de la loi n° 93-1419 du 31 décembre 1993 relative à l'Imprimerie Nationale.

En 2021, deux conventions-cadres ont été renouvelées :

- la convention-cadre relative à la réalisation des titres de séjour et de voyage électroniques qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2021 pour une durée de dix ans
- la convention-cadre relative à la réalisation des permis de conduire qui est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021 pour une durée de dix ans

Le montant maximal est évalué à 153,6 M€ TTC pour la convention-cadre relative à la réalisation des titres de séjour et de voyage électroniques, et à 201,6 M€ TTC pour la convention-cadre relative à la réalisation des permis de conduire.

– La maîtrise des achats –

La politique d'achat de l'ANTS en 2021 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 aux comités des établissements publics de l'État et communique chaque année son plan d'action achats et son bilan en termes de marchés publics et de dépenses à la DAE.

En outre, l'agence s'intègre dans des dispositifs d'achats interministériels avec le ministère de l'Intérieur ou d'autres ministères, pour réaliser des économies basées sur la mutualisation et la globalisation des achats. Cela se traduit notamment par la signature de différents marchés mutualisés.

L'ANTS fait également partie des établissements publics opérateurs intégrés au Plan Achats de l'État (plan gouvernemental piloté par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance).

Ce plan comporte trois objectifs :

- **objectif n° 1 :** transformer et renforcer durablement la fonction achat au sein de l'administration
- **objectif n° 2 :** produire 1 milliard d'euros d'économies budgétaires (dont 200 millions d'euros pour les opérateurs à terminaison du plan) en activant des leviers d'optimisation des dépenses achats
- **objectif n° 3 :** renforcer, à travers l'achat public, un modèle d'administration plus innovante et responsable



Enfin, dans le cadre de la réalisation du Contrat d'Objectifs et Performance (COP) 2021-2023 conclu avec le ministère de l'Intérieur, l'agence, dans un objectif de gestion efficace de la commande publique, a mis en place un multi-sourcing systématique en amont du lancement de ses consultations d'achat afin de prévenir les dépendances potentielles à certains opérateurs économiques et bénéficier de la mise en concurrence.

Ce sourcing est réalisé dans le respect des conditions posées par les articles R. 2111-1 et R. 2111-2 du code de la commande publique et selon les préconisations du Guide de l'achat public relatif au sourcing opérationnel.



Marchés et actes d'exécution **(reconductions, avenants) notifiés**

Réf.	Nature et objet	CPV	Titulaire	SIRET du titulaire	Type de procédure	Lieu principal d'exécution	Durée du marché en mois
235	Outil GRC – Avenant n° 5		ELOQUANT	434132155	Avenant	France	
243	TMA et hébergement site internet – Avenant n° 5	72130000	DOCAPOSTE	32021714401120	Avenant	France	
243	TMA et hébergement site internet – Avenant n° 6	72130000	DOCAPOSTE	32021714401120	Avenant	France	
244	TMA du SIV	72250000	ATOS-CGI	40802471900572	Avenant	France	
244	TMA du SIV	72250000	ATOS-CGI	40802471900572	Ordre de service	France	Marché: 48 mois TOP: 12 mois
249	Mise à disposition de personnels intérimaires – Avenant n° 1	79620000	ADECCO	99882350406396	Avenant	France	
249	Mise à disposition de personnels intérimaires - Avenant n° 2	79620000	ADECCO	99882350406396	Avenant	France	
249	Mise à disposition de personnels intérimaires - Avenant n° 3	79620000	ADECCO	99882350406396	Avenant	France	
249	Mise à disposition de personnels intérimaires - Avenant n° 4	79620000	ADECCO	99882350406396	Avenant	France	
250	Externalisation des activités du CCC - Avenant n° 2	79512000	THE MARKETING GROUP	35394409300049	Avenant	France	
250	Externalisation des activités du CCC - Avenant n° 3	79512000	THE MARKETING GROUP	35394409300049	Avenant	France	
250	Externalisation des activités du CCC - Avenant n° 4	79512000	THE MARKETING GROUP	35394409300049	Avenant	France	
251	SPOC – Avenant n° 1	48900000	IDNOMIC	47821731800045	Avenant	France	
262	CTN - Avenant n° 1	72000000	NUMEN	78162164400017	Avenant	France	
262	CTN - Avenant n° 2	72000000	NUMEN	78162164400017	Avenant	France	

Réf.	Nature et objet	CPV	Titulaire	SIRET du titulaire	Type de procédure	Lieu principal d'exécution	Durée du marché en mois
269	Acheminement – Lots 1 à 4	64100000	LA POSTE	35600000000048	Avenant	France	
270 – Lot 6	MS AMOA – TRA - Avenant n° 1		HENIX	42147916300030	Avenant	France	
270 – Lot 6	MS AMOA – TRA - Avenant n° 1		CAPGEMINI	479766842	Avenant	France	
270 – Lot 6	MS AMOA – TRA - Avenant n° 1		ALTRAN	70201295600653	Avenant	France	
270 – Lot 6	MS AMOA – TRA - Avenant n° 1		ACIAL	41991131800030	Avenant	France	
272 – Lot 1	SGIN	72000000	SOPRA STERIA	326820065	Notification	France	48 mois
272 – Lot 1	SGIN	72000000	ADECCO-MULTIBURO	73207531200122	Notification	France	48 mois
272 – Lot 2	SGIN	72000000	IDEMIA-IDAKTO	44030528200087	Notification	France	48 mois
272 – Lot 2	SGIN	72000000	THALES DIS FRANCE	56211353000520	Notification	France	48 mois
272 – Lot 2	SGIN – Avenant n° 1	72000000	IDEMIA-IDAKTO	44030528200087	Avenant	France	
272 – Lot 4	SGIN	72000000	ATOS	40802471900572	Notification	France	48 mois
272 – Lot 4	SGIN	72000000	DOCAPOSTE-THALES SERVICES	42867712400292	Notification	France	48 mois
272 – Lot 4	SGIN – Avenant n° 1	72000000	ATOS	40802471900572	Avenant	France	
280	OCR SIMPLIMMAT		EVERIAL	35055386300381	Notification	France	48 mois
280	OCR SIMPLIMMAT Avenant n° 1		EVERIAL	35055386300381	Avenant	France	
281 – Lot 1	TES	72222300	WORLDLINE	37890194600574	Notification	France	36 mois
281 – Lot 2	TES	72222300	IN IDT - ORANGE	824082028 38012986646553	Notification	France	36 mois
281 – Lot 3	TES	72222300	IDNOMIC	47821731800045	Notification	France	36 mois
281 – Lot 3	TES – Avenant n° 1	72222300	IDNOMIC	47821731800045	Avenant	France	
281 – Lot 4	TES	72222300	WORLDLINE	37890194600574	Notification	France	36 mois

La protection juridique

– La prévention des contentieux intentés à l'encontre de l'ANTS –

La mise en place progressive, depuis 2017, des téléprocédures a engendré une augmentation de l'activité contentieuse de l'agence.

Le déploiement de nouvelles téléprocédures via la plateforme ANEF (Administration Numérique pour les Étrangers en France), en lien avec la dématérialisation des démarches concernant le séjour des étrangers en France, constitue également une nouvelle source de contentieux.

Au cours de l'année 2021, ce sont 85 recours (recours en annulation, recours de pleine juridiction et demandes en référé) introduits devant les juridictions administratives par les usagers à l'encontre de l'ANTS.

La plupart d'entre eux porte sur des dysfonctionnements de la chaîne d'instruction et de délivrance des titres qui relève de la compétence des services du ministère de l'Intérieur.

Les contentieux concernent pour :

- 57,6 % des demandes relatives au permis de conduire
- 34,1 % des demandes relatives au certificat d'immatriculation d'un véhicule
- 4,7 % des demandes relatives à des démarches concernant le séjour des étrangers en France

Les contentieux sont répartis comme suit, selon le type de recours :

- 41,2 % concernent des demandes en référé
- 2,3 % concernent des recours de pleine juridiction (demandes indemnitaires)

L'ANTS a défendu avec succès la majorité de ces recours ; l'agence étant dans la majeure partie des cas saisie à tort par les usagers.



– La politique de surveillance des noms de domaine et des marques déposés par l'ANTS –

Comme les années précédentes, l'ANTS a poursuivi en 2021 sa politique de surveillance des noms de domaines et des marques qu'elle a déposés.

Aujourd'hui, cinq noms de domaines et six marques font l'objet d'une surveillance et donnent lieu à des mises en demeure adressées à certaines structures utilisant partiellement une ou plusieurs composantes d'un nom de domaine et/ou d'une marque déposés par l'ANTS.

Cette surveillance accrue s'inscrit dans la lutte que mène l'agence contre les sites Internet suspects et pouvant être frauduleux.

L'ANTS communique régulièrement à destination des usagers via son portail Internet, ainsi que sur les réseaux sociaux, afin de les informer de l'existence de ces sites et les inviter à la plus grande vigilance lorsqu'ils se rendent sur Internet pour initier leurs démarches.

Les moyens généraux

– Mobilisés pour l'adaptation permanente au contexte de crise sanitaire –

Ce service support, basé à Charleville-Mézières, se compose de 7 personnes.

Son activité s'articule autour de quatre 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)

En 2021, dans le contexte persistant de la crise sanitaire, l'équipe a été à nouveau fortement mobilisée par le déploiement des équipements du télétravail des agents de l'agence, mais aussi de ses prestataires.

– Mobilisés pour la mise en place d'un nouveau site à Charleville Mézières –

Les moyens généraux interviennent sur les quatre sites de l'ANTS entre Charleville-Mézières et Paris, dont un nouveau site pris à bail fin 2020 à Charleville-Mézières. Ce plateau accueille le support du programme Administration Numérique des Étrangers en France (ANEF) pour le compte de la Direction Générale des Étrangers en France (DGEF), au titre des missions confiées à l'agence.

Les travaux d'aménagement ont été animés et suivis par l'équipe des moyens généraux qui ont ensuite procédé aux installations du mobilier et du matériel informatique. Ce nouvel espace de 818 m² permet d'héberger 87 positions de travail sur deux open spaces et dispose de trois bureaux, d'une salle de réunion et de formation, d'une cafétéria et d'un espace de repos.

Le plateau a été livré le 1^{er} avril et les premières équipes s'y sont installées début mai 2021.

Pour 2022, deux nouveaux projets d'implantation sont en cours de réflexion afin d'accueillir :

- l'équipe intégrée du projet de refonte du SIV à Paris
- le support de l'identité numérique régaliennne à Charleville-Mézières





OBJECTIF 2

RENFORCER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET CRÉER LES CONDITIONS DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES AGENTS

Renforcement de l'attractivité de l'agence

L'évolution souhaitée par l'agence depuis plusieurs années de renforcer et faire évoluer les compétences a conduit, au cours de l'année 2021, à pourvoir 26 postes sur des fonctions pérennes (hors CDD de courte durée), dont 50 % dans le domaine des systèmes d'information et de la communication, et les deux tiers en catégorie A.

L'année a également été marquée par le déploiement de l'alternance, avec le recrutement de 6 alternants (dont 4 dans le domaine des systèmes d'information). Dans ce cadre, la maque employeur a été renforcée principalement à travers les réseaux sociaux, notamment dans le cadre des recrutements (LinkedIn, Welcome to the Jungle) et la place de l'apprentissage et des stages dans la fonction publique).

En interne, la communication dans un contexte encore fortement dégradé par la situation sanitaire a été renforcée par le biais de l'intranet et des newsletters. Un séminaire a pu être organisé dans une période plus propice et a permis aux agents de se retrouver, échanger à nouveau et, pour une grande partie, apprendre à se connaître.

L'organisation du travail en mode distanciel a également poursuivi sa transition, avec l'évolution de l'organisation liée au télétravail et l'équipement quasi systématique d'outils nomades (ordinateur portable sécurisé et téléphone). Des équipements complémentaires ont pu être attribués, comme un deuxième écran au domicile des agents ou un casque Bluetooth.

L'agence s'est également inscrite dans le cadre du plan d'action du ministère de l'Intérieur pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, qui est l'un des principes fondateurs de la République et du droit français. Dans ce cadre, le recrutement fait l'objet d'une vigilance pour proposer, dans la mesure du possible, des candidatures des deux sexes. Ainsi, à titre d'exemple, cette démarche a permis de pourvoir à parts égales entre les hommes et les femmes 10 postes pérennes liés aux systèmes d'information et communication de catégorie A sur l'année 2021.

L'accompagnement de la montée en compétences des agents

Le développement des compétences se construit également à travers le plan de formation de l'agence permettant d'anticiper les besoins futurs en compétences et consolider les compétences clés nécessaires à la bonne réalisation des missions. C'est un total de 1085 heures de formation déployées en 2021 au sein de l'agence aussi bien dans le cadre de formations internes pour consolider les compétences métiers que dans le cadre de formations externes. Ainsi, 55 % des agents de l'ANTS ont suivi au moins une action de formation en 2021.

Le renforcement de l'accueil et de l'accompagnement des nouveaux arrivants est également un enjeu d'intégration et de fidélisation des agents. Dans ce cadre, un parcours d'intégration a été lancé en 2021 et sa construction doit se poursuivre sur 2022.

Former de nouveaux collaborateurs par le biais de l'alternance

« Depuis que je suis arrivée, je me sens très bien, je découvre et j'apprends beaucoup sur le secteur public. Le service communication à Paris est un service où règne la bonne humeur. Je suis heureuse de la confiance que l'on m'accorde. »

Mathilde, alternante chargée de communication 360°

« Mes missions principales sont autour de la refonte du SIV. J'apporte assistance au directeur du projet et à la responsable de version dans leur activité de réalisation et de mise en production du nouveau SIV. »

Mustapha, alternant en maîtrise d'œuvre informatique

« J'ai été très vite intégré au sein de mon équipe à l'ANTS, ce qui m'a permis de comprendre rapidement les enjeux et de travailler directement sur les projets. »

Hugo, alternant ingénieur informatique SIV

Les ressources humaines en chiffres

– Nombre d'agents au 31/12/2021 –

141
AGENTS
 (140 EN ETP)

78 %
DE CONTRACTUELS

40,5 ans
DE MOYENNE D'ÂGE

70 %
DES EFFECTIFS À
CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

65 %
DE FEMMES

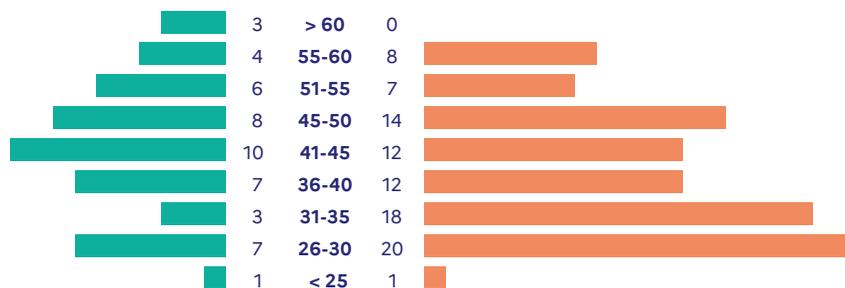
Catégorie	Sexe	Données		
		Nombre	Moyenne d'âge	Part de femmes
A	F	23	43,9	44 %
	M	29	48,7	
Total A		52	46,6	
B	F	32	38,4	64 %
	M	18	36,0	
Total B		50	37,6	
C	F	37	37,4	95 %
	M	2	33,0	
Total C		39	37,2	65 %
Total général		141	37,2	

Tranche (âge)	Sexe		Nombre
	F	M	
9. > 60	0	3	
8. 55-60	8	4	
7. 51-55	7	6	
6. 45-50	14	8	
5. 41-45	12	10	
4. 36-40	12	7	
3. 31-35	18	3	
2. 26-30	20	7	
1. < 25	1	1	
Total général	92	49	141
%	65 %	35 %	

	2017	2018	2019	2020	2021
Catégorie A	29	39	43	44	52
Catégorie B	34	36	49	48	50
Catégorie C	69	60	49	41	39
TOTAL	132	135	141	133	141
Part catégorie A	22 %	29 %	30 %	33 %	37 %
Part catégorie B	26 %	27 %	35 %	36 %	35 %
Part catégorie C	52 %	44 %	35 %	31 %	28 %

– Pyramide des âges –

■ Homme ■ Femme



– Répartition par sexe et par catégorie –



CATÉGORIE A
23

CATÉGORIE B
32

CATÉGORIE C
37

TOTAL
92



CATÉGORIE A
29

CATÉGORIE B
18

CATÉGORIE C
2

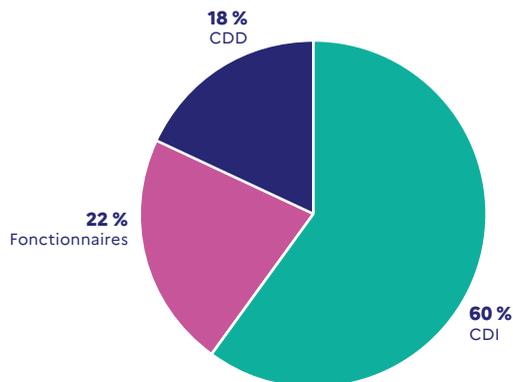
TOTAL
49

Nombre	CTT		
	CDD	CDI	TOTAL
Contractuel	26	84	110
Fonctionnaire détaché		11	11
Fonctionnaire affecté		20	20
Total général	26	115	141

CDI	84	60 %
Fonctionnaires	31	22 %
CDD	26	18 %
Total général	141	100 %

Localisation	TOTAL	
Chelles	98	70 %
Paris	43	30 %
Total général	141	

Ventilation par statut

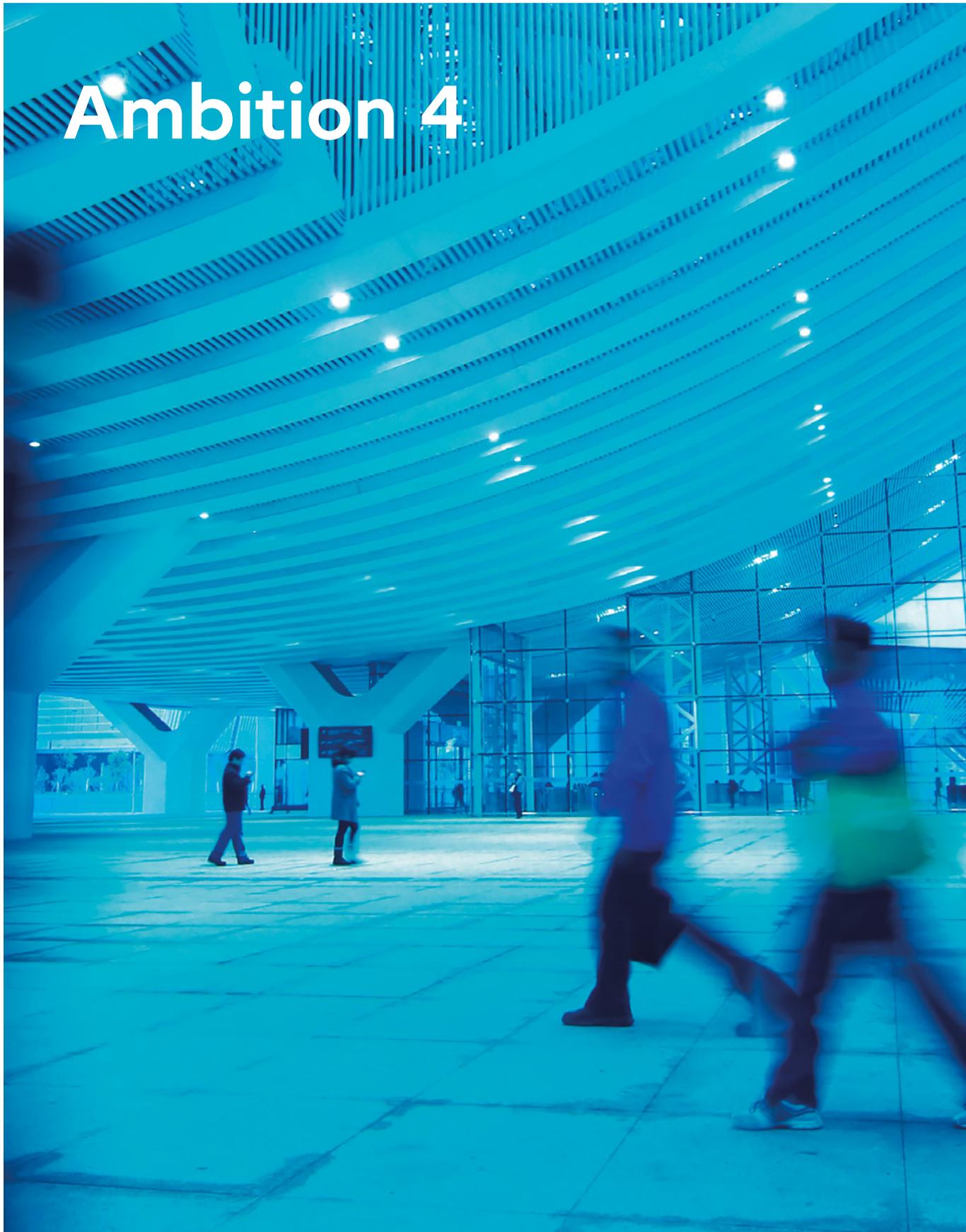


– Objectifs et indicateurs - Ambition 3 –

RÉF.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2021
			2021	2022	2023		
N° 11	Coût cumulé de production et d'acheminement des titres sécurisés	Coût cumulé de production et d'acheminement des TS (CIV, CNI, passeport, PdC) sur l'année écoulée	40,50 €	40,00 €	39,50 €	SG	32 M€
N° 12	Niveau de trésorerie	<ul style="list-style-type: none"> Numérateur: montant de trésorerie au 31 décembre de l'année écoulée (en €) x 365 jours Dénominateur: charges de fonctionnement décaissables (charges de fonctionnement hors dotations aux provisions et amortissements) 	60 j de dépenses	60 j de dépenses	60 j de dépenses	SG	117 jours de dépenses
N° 13	Délai de paiement des prestataires et fournisseurs	Suivant le mode de calcul de l'agence comptable	≤ 20 j	≤ 20 j	≤ 20 j	SG	22 j*
N° 14	Taux d'accès à la formation par les agents	<ul style="list-style-type: none"> Numérateur: nombre d'agents de l'ANTS ayant eu accès à une formation Dénominateur: nombre d'agents de l'ANTS sur l'année 	50 %	60 %	65 %	SG	55 %

* Délai lié à un problème informatique ayant conduit au blocage des factures pendant un mois et demi.

Ambition 4





Renforcer le rôle de conseil de l'agence auprès des acteurs de l'écosystème

PAGE **74**

VEILLE ET INNOVATION
POUR L'AVENIR

PAGE **76**

ANIMER
L'ÉCOSYSTÈME



OBJECTIF 1

ASSURER LA VEILLE, L'APPORT D'EXPERTISE ET L'INNOVATION

La veille technologique en France et à l'international

L'agence participe aux différentes instances qui font évoluer les réglementations régissant les titres et exerce une veille au plan international.

Ces réglementations sont élaborées et mises en vigueur :

- au niveau mondial, par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI)
- au niveau européen, par le Comité de l'article 6 (responsable de la réglementation des titres d'identité et de voyage) ou le Comité de suivi de la Troisième Directive (responsable de la réglementation des permis de conduire)
- et discutées au sein d'associations internationales

Les réglementations prescrivent les normes applicables aux titres, ce qui implique que l'ANTS se tienne informée des évolutions dans le domaine de la normalisation. L'agence suit les travaux d'instances de normalisation nationales mises en œuvre en liaison avec le ministère de l'Intérieur, responsable du suivi des normes.

L'action de l'agence consiste à constater l'émergence de nouveaux sujets, de nouvelles initiatives et d'en informer le ministère de l'Intérieur ou d'autres ministères. Elle consiste également à poursuivre les travaux relatifs aux titres d'identité dans le cadre :

- de la comitologie européenne sur les titres d'identité et de voyage
- des instances de l'OACI, et notamment du « New Technologies Working Group » (NTWG) de cette organisation dont la mission est d'anticiper, d'explorer et de codifier les orientations technologiques des documents de voyage

La participation aux instances françaises, européennes et internationales

L'ANTS participe aux travaux de l'OACI pour le compte du ministère de l'Intérieur et à la demande de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC). Elle est également sollicitée par la DGAC pour instruire les questions liées aux titres et peut être amenée à organiser la consultation des différentes directions concernées du ministère.

Enfin, l'agence est membre de l'organisation du « Public Key Directory » (PKD) qui opère le système mondial de partage entre États des clés permettant de vérifier la signature électronique des titres à composants. Acteur historique, l'ANTS occupe un siège au Comité exécutif du PKD et a fait renouveler son siège en octobre 2021.

– Une participation active de l'agence –

L'agence a suivi différents sujets d'importance :

- très directement depuis 2020, les certificats médicaux de l'OACI, dits « de test » et « de rémission », puis enfin « de vaccination » : il s'agit des fameux certificats « COVID » également lancés, dans un format différent, par la Commission européenne
- le « Digital Travel Credential » (DTC) de l'OACI et le DTC européen. Le DTC est la version virtuelle du passeport électronique que l'OACI, puis la Commission européenne, envisagent d'utiliser parallèlement aux passeports physiques pour faciliter le voyage
L'ANTS qui suit ce chantier depuis 2016 s'est assurée que les acteurs clés du ministère étaient mobilisés et a contribué à la validation des spécifications
- à titre prospectif, les évaluations et travaux sur la menace quantique: les titres sont notamment sécurisés par l'introduction depuis 2008 du composant électronique contenant signatures et chiffrements. Leurs modalités d'implémentation rendaient une attaque extrêmement incertaine et longue

L'informatique « quantique » constitue une nouvelle accélération de la puissance de calcul des ordinateurs dans des proportions telles que les mécanismes de cryptographie actuels des titres auraient vocation à devenir « à terme » obsolètes. C'est ce « à terme » qui fait l'objet de conjectures. L'ANTS suit les travaux des industriels et des opérateurs pertinents des États.

– Des réalisations concrètes –

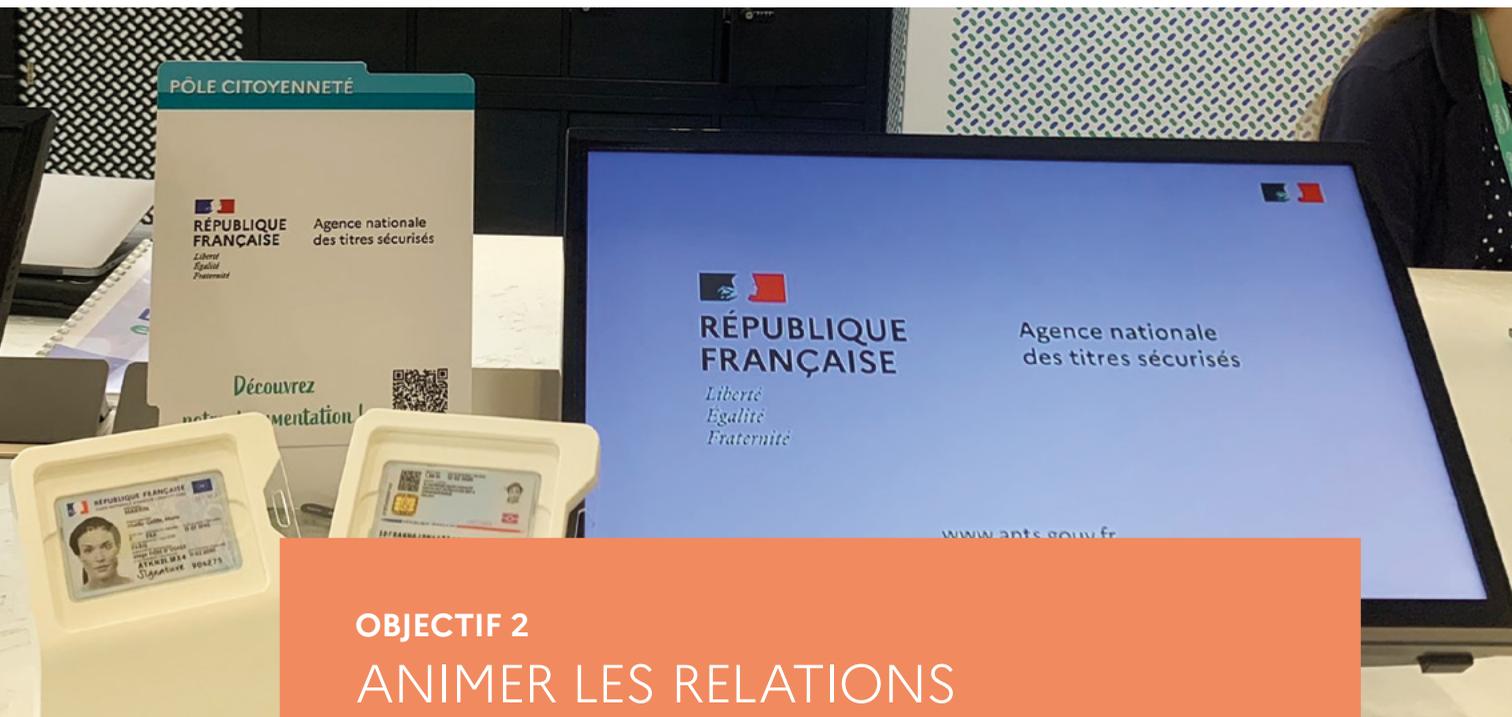
L'ANTS a accompagné le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (MEAE) dans la mise en œuvre du code-barres de la vignette visa. La vignette visa Schengen refondue en 2019 doit s'accompagner, à compter d'avril 2022, d'un code-barres signé sécurisant ses informations les plus sensibles.

L'ANTS a préparé une offre de services pour le MEAE et a introduit ce dernier dans les instances, dont le sous-groupe technique du Comité de l'article 6, qui régissent les échanges techniques entre États membres pour la conception, la mise en œuvre et le déploiement des infrastructures nécessaires.

L'agence a également mis en œuvre l'infrastructure technique permettant la signature des codes-barres des vignettes Schengen avec le même certificat de signature que pour les titres à composant électronique.

Elle a accompagné le ministère de l'Intérieur (MI) et le ministère des Solidarités et de la Santé (MSS) dans la mise en œuvre des certificats COVID. Le certificat COVID étant, au niveau international, signé avec la clé publique des États qui l'émettent, l'ANTS a promu son utilisation directement depuis les infrastructures de la CNAM et de la DGS qui produisent le code-barres du certificat public.

L'ANTS a accompagné le MI et le MSS dans la conclusion d'une convention à cet effet, convention signée en juillet 2021. L'ANTS et le MSS ont ensuite mis en œuvre l'infrastructure technique permettant la signature des certificats COVID avec le même certificat de signature que pour les titres à composant électronique.



OBJECTIF 2

ANIMER LES RELATIONS DE L'AGENCE AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

L'action de l'agence dans son écosystème

Trois séminaires CERT ont été organisés en novembre 2021 par la SDAT (sous-direction de l'administration territoriale - DMAT) auxquels sont conviés les chefs de CERT, les tutelles des filières et l'ANTS.

Ces séminaires sont l'occasion de réaliser un bilan, mais aussi d'évoquer les projets à venir.

Ils permettent également d'effectuer des rappels organisationnels ou réglementaires, et d'échanger sur les sujets et problématiques en cours.

À l'occasion du séminaire interCERT réunissant les CERT cartes nationales d'identité-passeports (CNI-PSP), certificats d'immatriculation (SIV) et permis de conduire (PC) qui s'est déroulé à Paris, l'ANTS a présenté son nouveau portail.

Les deux autres séminaires ont eu lieu à Lognes (77): l'un avec les CERT CNI-PSP et l'autre avec les CERT SIV. Lors du séminaire CERT CNI-PSP, l'agence a abordé notamment la migration des DR de Windows 7 à Windows 10 qui devrait débiter en 2022.

Des groupes de travail sont également organisés régulièrement avec l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), des représentants de communes, la Sous-Direction de l'Administration Territoriale (SDAT) et la Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques (DLPAJ).

Ils permettent de présenter aux collectivités locales les dernières actualités de l'agence, ses projets en cours et à venir. Les mairies sont également invitées à remonter leurs difficultés, bonnes pratiques ou propositions d'amélioration.

Un groupe de travail s'est ainsi tenu en novembre 2021 et a abordé de nombreux sujets :

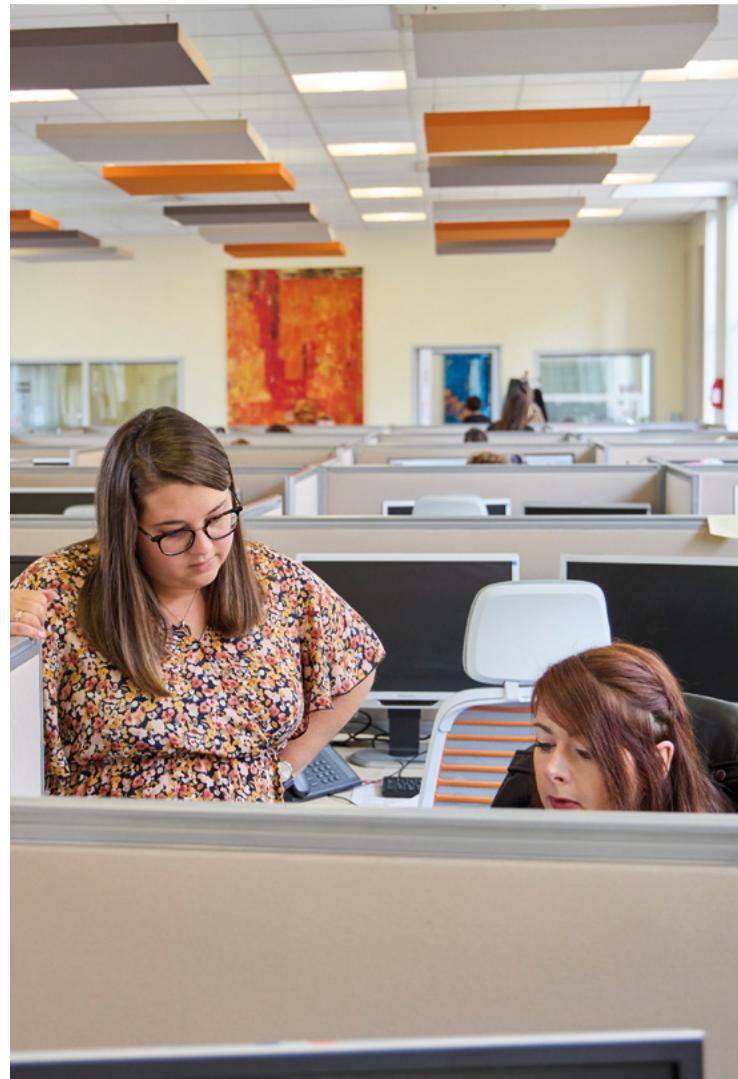
- les actualités de l'ANTS: le remplacement des cartes TES, l'infocentre, la prochaine version des dispositifs de recueil, les problématiques remontées par les mairies, la longueur des champs sur la nouvelle CNI
- les nouveaux projets de l'agence: la migration des DR de Windows 7 à Windows 10, le renouvellement du parc des DR
- l'allongement des délais de délivrance et le plan d'action ministériel: des renforts prévus en Centre d'Expertise et de Ressources Titres (CERT), mais également au Centre de Contact Citoyens (CCC) de l'agence

De nouveaux groupes de travail avec la même configuration auront lieu en 2022.

L'agence a également participé à deux grands événements pour échanger avec ses partenaires, les professionnels et le grand public :

- au Forum International de la Cybersécurité (FIC), en septembre 2021, à Lille
- au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL), en novembre 2021, à Paris

L'agence était présente sur le stand partagé du ministère de l'Intérieur pour présenter ses grands projets comme la nouvelle carte d'identité et proposer des offres d'emplois autour de l'identité numérique et des SI.



La stratégie de communication institutionnelle

– La mise en place d'une veille médias (presse et réseaux sociaux) –

En 2021, l'équipe communication a poursuivi la mise en place d'un dispositif de veille médias hebdomadaire et quotidienne, sur la presse et les réseaux sociaux, entamée fin 2020.

L'instauration de ce nouvel outil de surveillance, élaboré à partir de mots et d'expressions clés, répond à 3 objectifs :

- 1) identifier les articles relatifs aux différents sujets/projets en lien avec l'agence
- 2) surveiller les sujets d'intérêt pour l'agence comme la transformation numérique des services publics, l'inclusion numérique ou encore l'identité numérique
- 3) renforcer la communication en interne. La revue de presse hebdomadaire est mise en ligne sur l'intranet chaque semaine pour informer les agents, leur partager l'actualité sur les titres et les projets de l'agence ainsi que les interventions de la directrice de l'ANTS

– L'accroissement des relations presse –

Les relations presse se sont fortement organisées et développées en 2021, avec une multiplication des interventions de la directrice de l'ANTS.

L'équipe communication travaille en lien étroit et permanent avec le service presse de la Direction de la Communication du ministère de l'Intérieur (DICOM), pour planifier les événements majeurs et fournir des éléments et chiffres clés à jour sur des sujets d'intérêt et d'actualité.

– Le développement des réseaux sociaux en tant que communication institutionnelle –

« 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. »

En 2021, l'agence a accentué sa présence sur les réseaux sociaux.

- Facebook: élément incontournable de la stratégie de communication institutionnelle, ce support permet de cibler une audience plus large et regroupe désormais la plus grande partie de notre communauté
- Twitter: acteur de partage et d'instantanéité, ce réseau contribue à améliorer la visibilité de l'agence. Le recours aux hashtags ou mots-clés permet d'informer et avertir les usagers, de promouvoir les événements qui rythment la vie de l'agence. Ainsi, on comptabilise 74 publications sur Twitter en 2021 contre 33 en 2020. Un accroissement qui s'inscrit dans notre démarche de proximité et d'attractivité
- LinkedIn: devenu un support de communication primordial, ce canal assure le développement de l'influence de l'Agence et permet la valorisation des projets de l'ANTS

La progression de 2021

EN QUELQUES CHIFFRES:

TOUS RÉSEAUX CONFONDUS,
UNE COMMUNAUTÉ DE
57 400 PERSONNES FIN 2021
CONTRE 41 199 PERSONNES FIN 2020,
SOIT UNE AUGMENTATION
DE 39,32 %.



+ 37,25 % d'abonnements

ABONNÉS
 30 383 EN 2020
41 700
 EN 2021

PERSONNES AIMANT LA PAGE
 23 167 EN 2020
31 700
 EN 2021



+ 39,23 % d'abonnements

ABONNÉS
 8 116 EN 2020
11 300
 EN 2021



+ 62,96 % d'abonnements

ABONNÉS
 2 700 EN 2020
4 400
 EN 2021



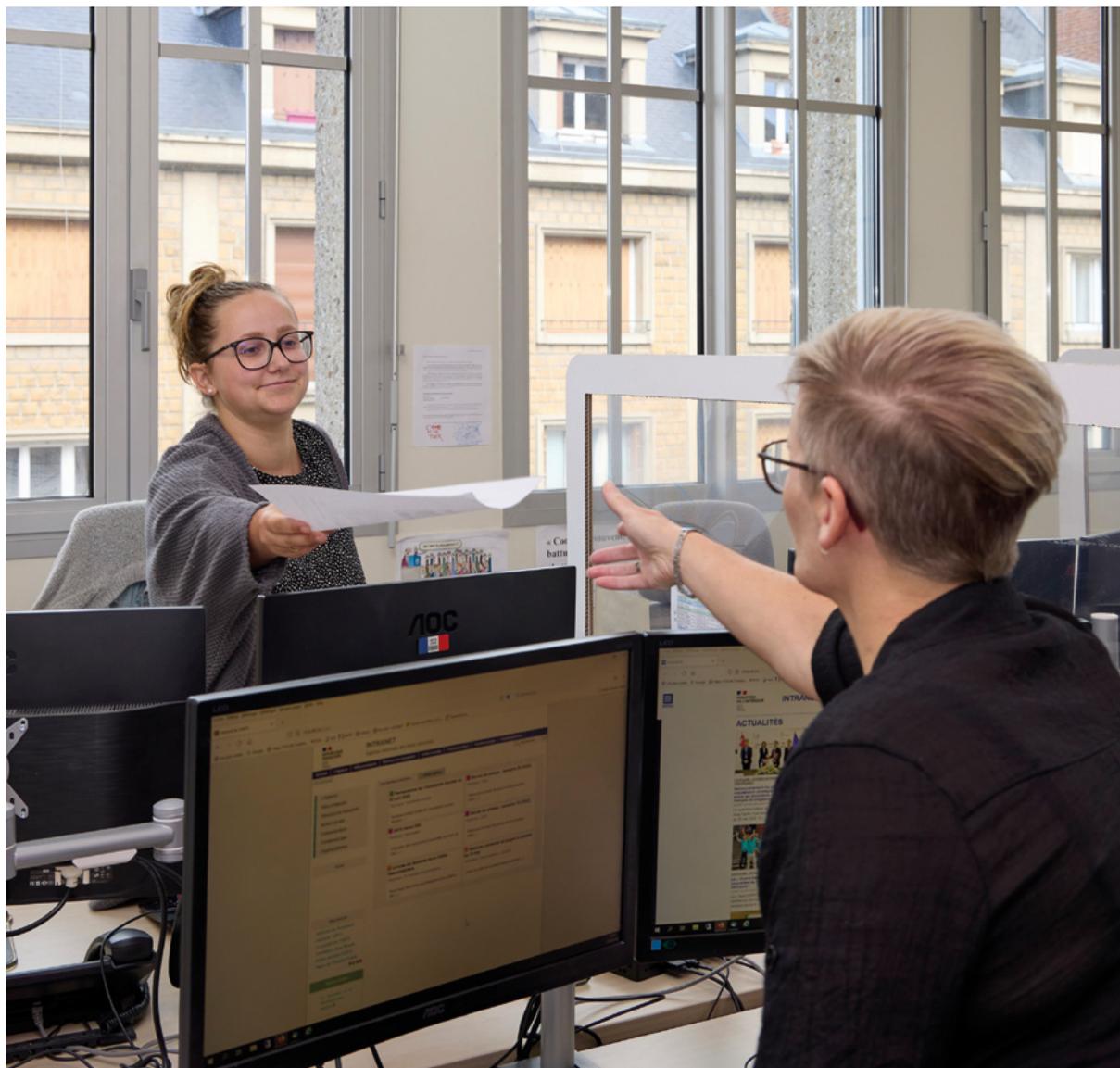
– Objectifs et indicateurs - Ambition 4 –

RÉF.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2021
			2021	2022	2023		
N° 15	Nombre d'événements de partage des connaissances et des informations de veille technologique et usages avec les parties prenantes	Nombre d'événements (en présentiel ou à distance) organisés par l'ANTS	1	1	1		1
N° 16	Nombre de dossiers préparés pour les échéances européennes et internationales	Nombre de dossiers préparés : AFNOR, groupe de travail PKD de l'OACI, NTWG ICAO, CNUDCCI, groupe ESI de l'ETSI, groupe eIDAS, comité article 6, sous-groupe technique, sous-groupe visa, groupe RESPER, groupe EREG	> 20	> 20	> 20	DDT	> 20
N° 17	Nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux de l'ANTS	Nombre d'abonnés sur la page Facebook de l'ANTS	7 400	en hausse	en hausse	DSUQ	40 000*
		Nombre d'abonnés sur la page Twitter de l'ANTS	3 600	en hausse	en hausse	DSUQ	11 300**
		Nombre d'abonnés sur la page LinkedIn de l'ANTS	2 300	en hausse	en hausse	DSUQ	4 400***

* En hausse (multiplié par 5,4)

** En hausse (multiplié par 3,1)

*** En hausse (multiplié par 1,9)



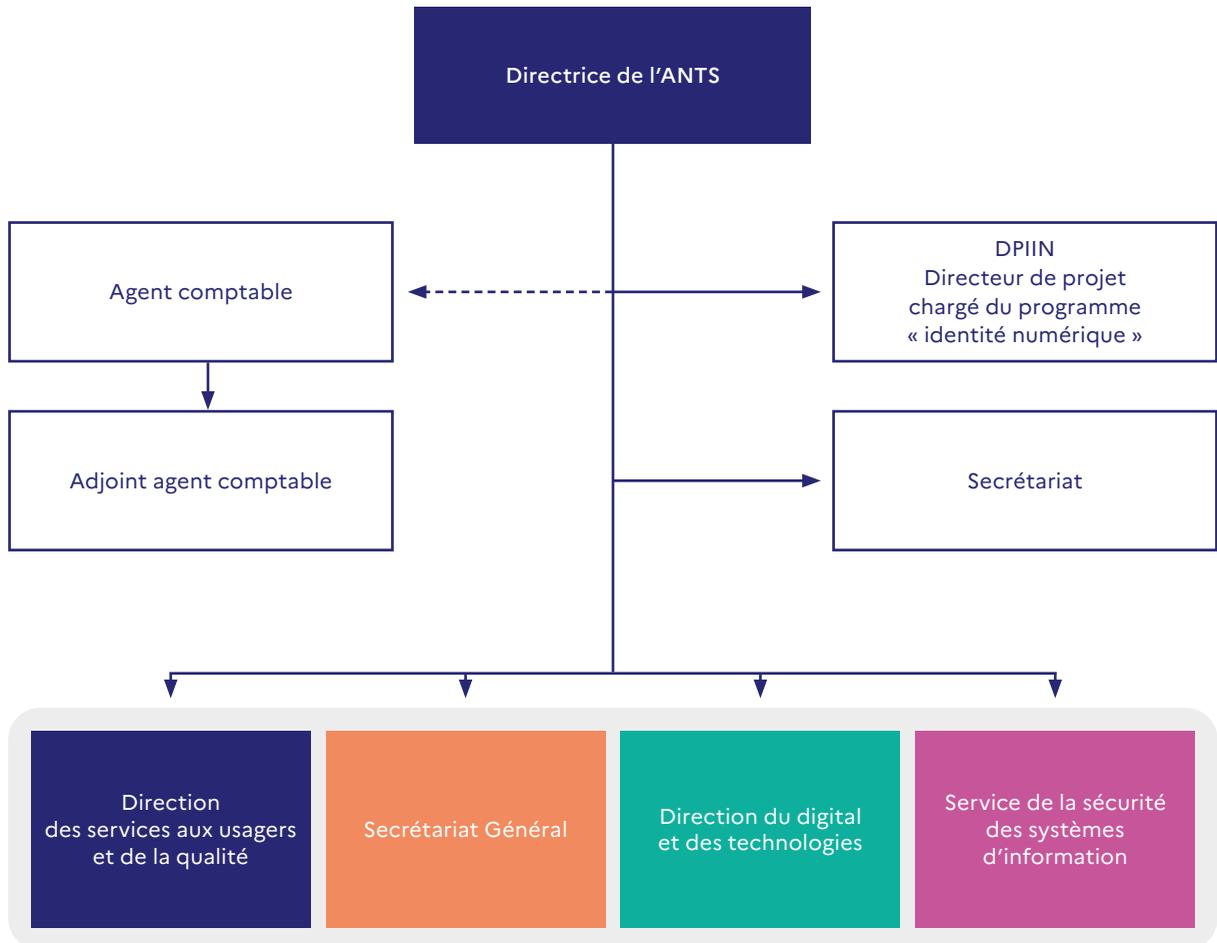
ANNEXES

Les décrets de l'Agence

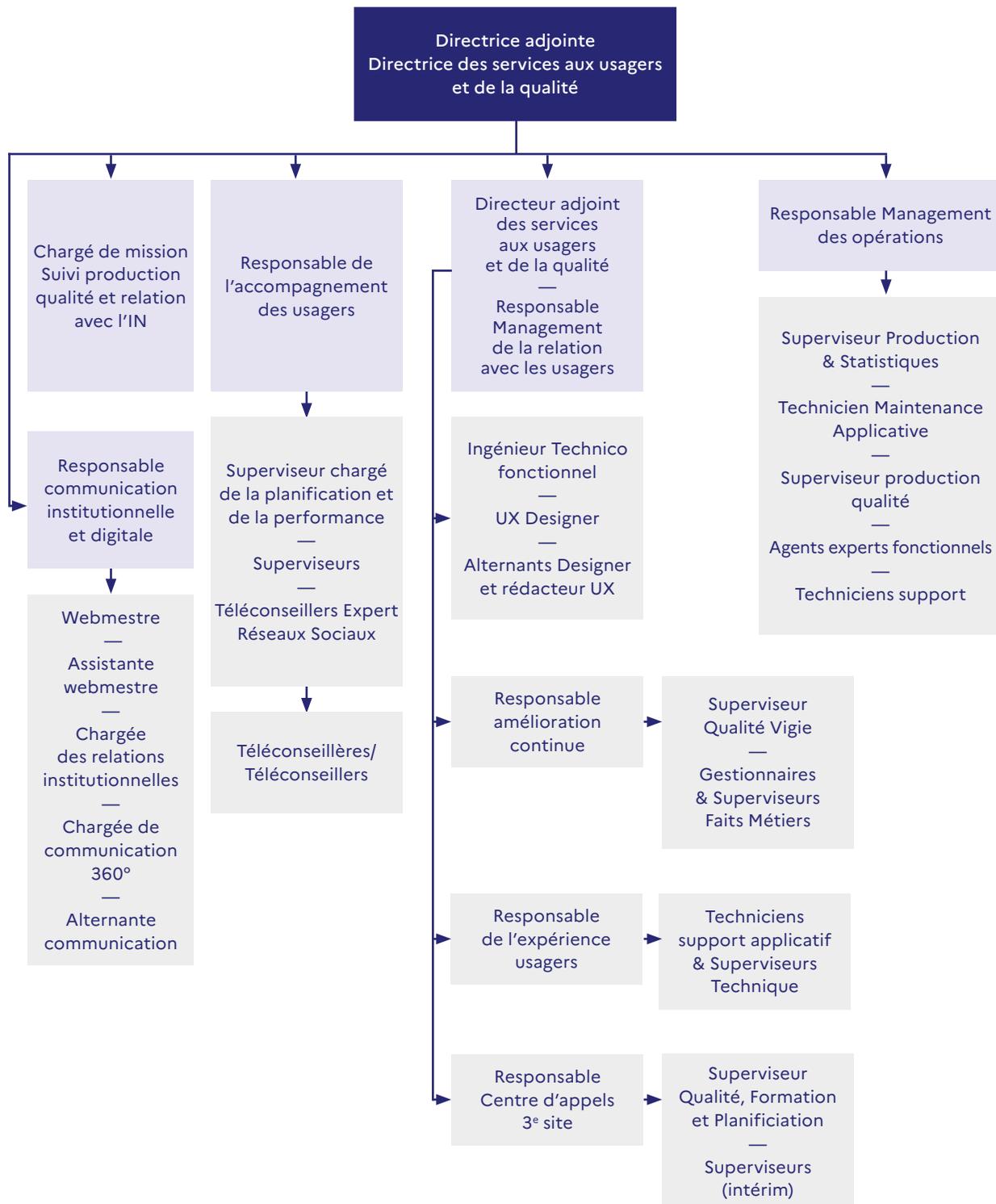
- **Décret du 2 octobre 2020** portant nomination de la directrice de l'Agence nationale des titres sécurisés - Mme BAUDOUIN-CLERC (Anne-Gaëlle)
- **Décret du 30 décembre 2019** portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés – M. JOLY (Pascal)
- **Décret n° 2017-890 du 06 mai 2017** relatif à l'état civil dans sa dernière version telle que modifiée par le décret n°2022-290 du 1^{er} mars 2022
- **Arrêté du 19 janvier 2016** relatif aux échanges par voie électronique des données à caractère personnel contenues dans les actes d'état civil
- **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
- **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 » dans sa version modifiée par l'arrêté du 1^{er} décembre 2021
- **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) dans sa version modifiée par l'arrêté du 2 février 2015
- **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
- **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
- **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
- **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
- **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 n° 2007-255 du 27 février 2007** fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'Agence nationale des titres sécurisés dans sa dernière version telle que modifiée par le décret n° 2014-512 du 20 mai 2014
- **Décret n° 2007-240 du 22 février 2007** portant création de l'Agence nationale des titres sécurisés dans sa version modifiée par le décret n° 2017-890 du 6 mai 2017

Organigramme

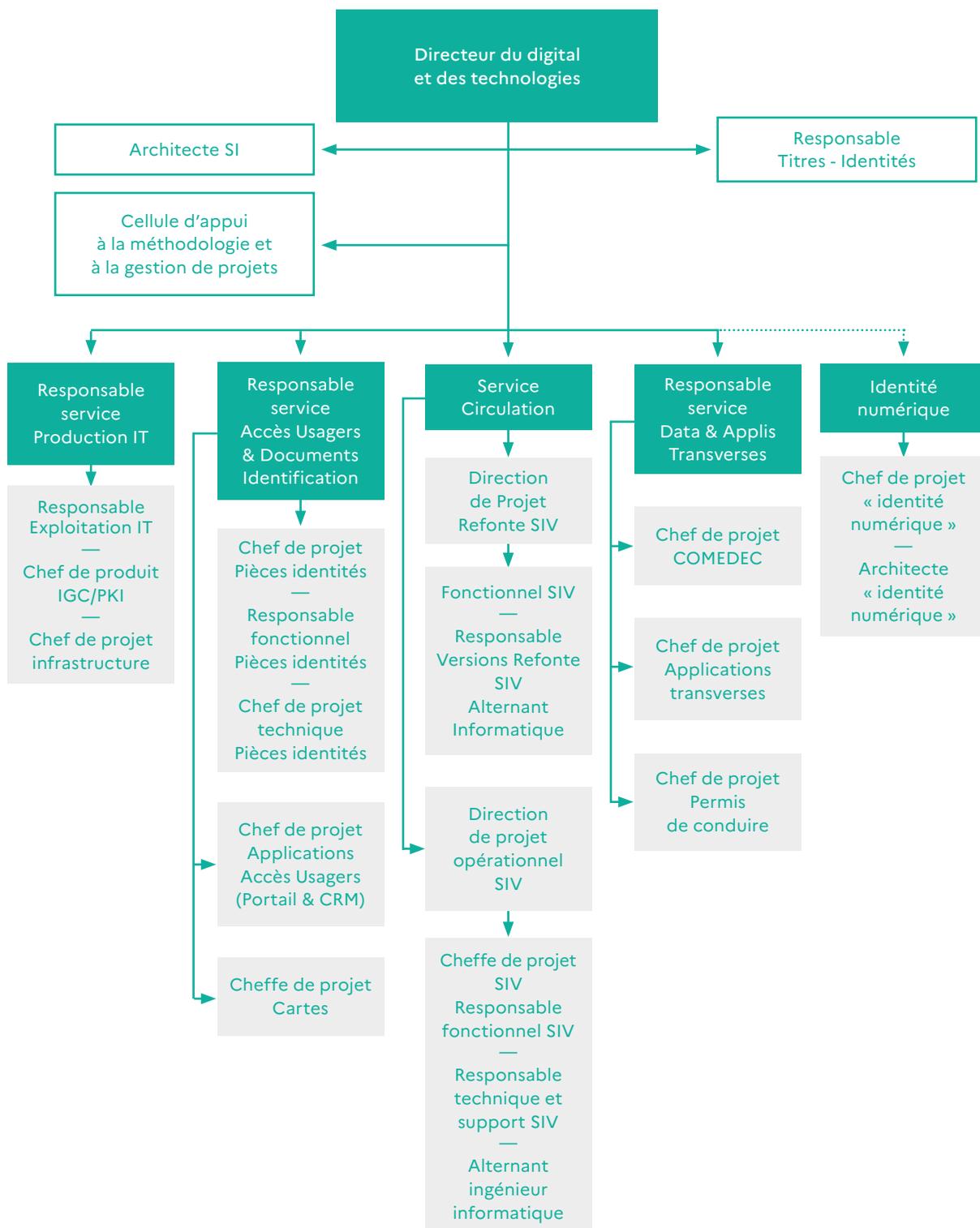
DIRECTION GÉNÉRALE



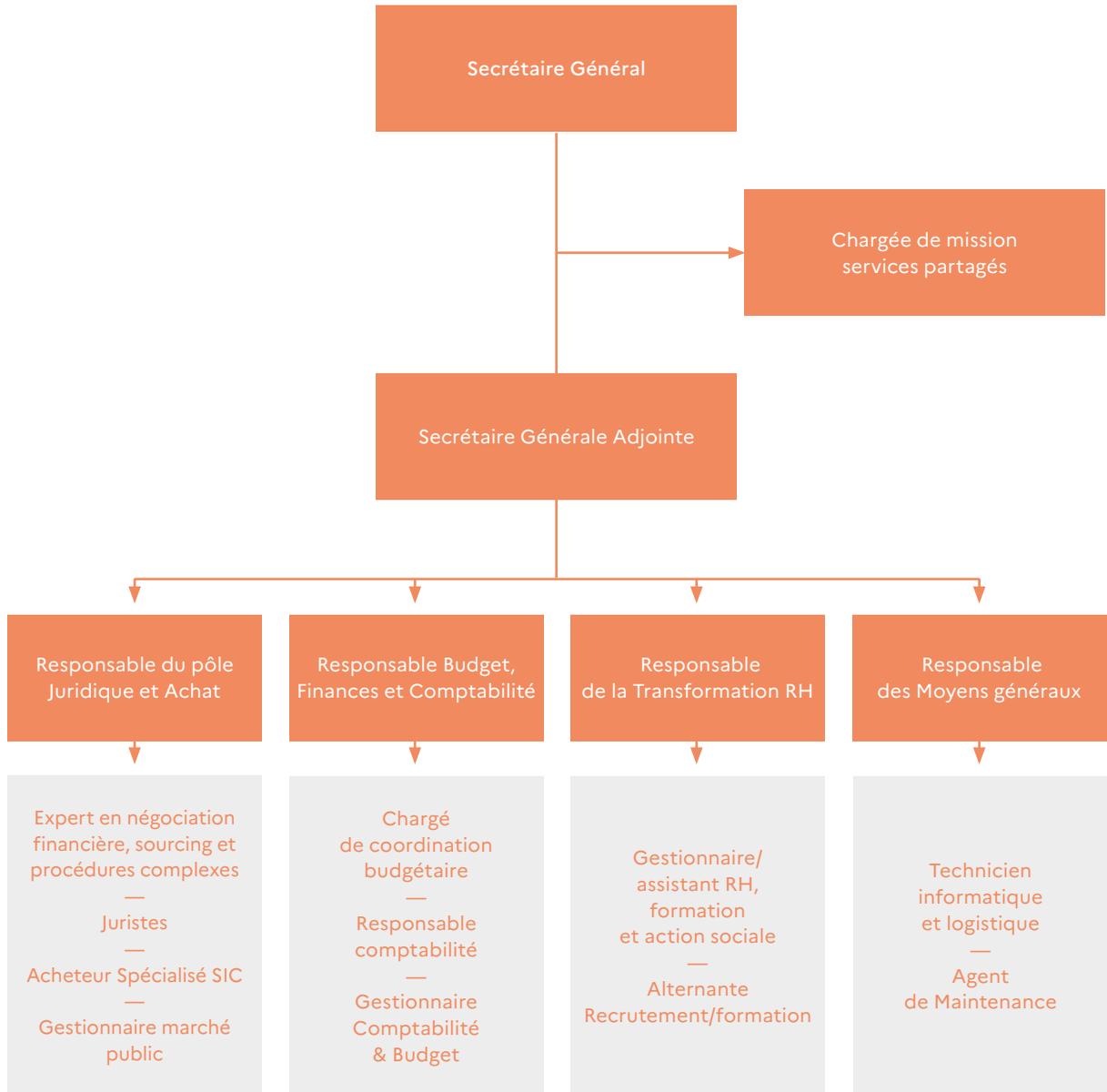
DIRECTION DES SERVICES AUX USAGERS ET DE LA QUALITÉ



DIRECTION DU DIGITAL ET DES TECHNOLOGIES



SECRETARIAT GÉNÉRAL



SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION



Liste des abréviations

AGDREF	Application de Gestion des Dossiers des Ressortissants Étrangers en France	ESI	Électronique Signature Infrastructure
AIGCEV	Association Internationale de Gouvernance du Cachet Électronique Visible	ETSI	Institut Européen des Standards Techniques
AFNOR	Association Française de NORmalisation	GRC	Gestion Relation Client
AMF	Association des Maires de France	IGA	Inspection Générale de l'Administration
AMOA	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage	IN	Imprimerie Nationale
ANEF	Administration Numérique des Étrangers en France	IoT	<i>Internet of Things</i>
ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information	ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ANTS	Agence Nationale des Titres Sécurisés	MEAE	Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
CCC	Centre de Contacts Citoyens	MI	Ministère de l'Intérieur
CDD	Contrat à Durée Déterminée	MSS	Ministère des Solidarités et de la Santé
CDI	Contrat à Durée Indéterminée	NCNI	Nouvelle Carte Nationale d'Identité
CERT	Centre d'Expertise et de Ressources Titres	OACI	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
CESEDA	Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile	PASSI	Prestataires d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information
CEV	Cachet Électronique Visible	PKD	<i>Public Key Directory</i>
CFM	Cellule Faits Métiers	POC	<i>Proof Of Concept</i>
CNI	Carte Nationale d'Identité	PPNG	Plan Préfectures Nouvelle Génération
COMEDec	COMMunication Électronique des Données d'État Civil	PRA	Plan de Reprise d'Activité
COP	Contrat d'Objectifs et de Performance	RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
DAE	Direction des Achats de l'État	RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
DGAC	Direction Générale de l'Aviation Civile	SBNA	Système Biométrique National de l'Application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers
DGEF	Direction Générale des Étrangers en France	SDAT	Sous-Direction de l'Administration Territoriale
DGFIP	Direction Générale des Finances Publics	SMSI	Système de Management de la Sécurité et de l'Information
DICOM	Délégation à l'Information et à la COMMunication	SGIN	Service de Garantie de l'Identité Numérique
DINUM	Direction Interministérielle du Numérique	SI	Système d'Information
DISSIP	Démarche de l'Intégration de la Sécurité des Systèmes d'Information aux Projets	SIV	Système d'Immatriculation des Véhicules
DITP	Direction Interministérielle de la Transformation Publique	SMO	Service Management des Opérations
DLPAJ	Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques	SNPC	Système National des Permis de Conduire
DMAT	Direction de la Modernisation et de l'Administration Territoriale	SPD	Service de Pré-Demande
DNUM	Direction du Numérique	SPOC	<i>Single Point Of Contact</i>
DR	Dispositif de Recueil	TES	Titres Électroniques Sécurisés
DROM/COM	Départements d'Outre-mer/Collectivités d'Outre-mer	TMA	Tierce Maintenance Applicative
DSR	Délégation à la Sécurité Routière	TRA	Tierce Recette Applicative
		UE	Union européenne
		VDS	<i>Visible Digital Seal</i>

Rapport conçu et réalisé sous la direction de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés

Directeur de la publication : Anne-Gaëlle Baudouin

Rédaction : ANTS - Pôle Communication

Conception-réalisation : www.kazoar.fr

Crédit photo couverture : Freepik/rawpixels.com

Crédits photos intérieur : Laurent Mayeux (photographies prises au sein des services de l'Agence à Charleville-Mézières), Getty Images Signature/Tera Images (Canva pro) (p. 22), Getty Images/utah778 (Canva pro) (p. 34), Getty Images Pro/anyaberkut (Canva pro) (p.36), Getty Images Pro/your_photo (Canva pro) (p. 46),

Getty Images/Liufuyu (Canva pro) (p. 72), Pixabay/StockSnap (p. 74)

Crédits illustrations : Hula-Hoop / France Identité (p. 28)

Tous droits réservés - Septembre 2022

2021

**Agence nationale
des titres sécurisés**

ants.gouv.fr