



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Agence nationale  
des titres sécurisés

RAPPORT ANNUEL

D'ACTIVITÉ 2022



---

## L'ÉDITO

# Anne-Gaëlle Baudouin

Préfète

Directrice de l'agence nationale des titres sécurisés



### **Cette deuxième année d'exécution du Contrat d'Objectifs et de Performance 2021-2023 s'est-elle déroulée conformément à vos attentes ?**

Cette année a été encore plus intense que prévu, puisque la gestion de la crise des délais de délivrance des titres d'identité a mobilisé tout au long de l'année l'ensemble des équipes de l'agence, ainsi que nos partenaires IN Groupe, Computacenter et Orange. Je les remercie tous chaleureusement pour leur engagement continu.

En même temps, nous avons préparé le lancement en bêta-test de l'application France Identité, opérationnelle depuis fin 2022, qui ouvre des perspectives considérables pour la maîtrise de ses données d'identité et l'arrivée de nouveaux services de confiance dans le monde numérique.

Ce contexte n'a pas détourné l'agence des objectifs fixés dans le Contrat d'Objectifs et de Performance.

Il est vrai que le lancement du programme de refonte du système d'immatriculation des véhicules a pris plus de temps que prévu, car nous avons veillé à réunir les prérequis exigeants que

comporte un programme de cette ampleur. Il est désormais bien lancé.

Nous avons continué le travail d'amélioration de nos processus de gestion de projet, en intégrant progressivement les méthodes agiles et en veillant à garantir la robustesse et la résilience de nos systèmes d'information.

### **Qu'est-ce qui caractérise le plus l'agence selon vous en cette période ?**

L'agence a de multiples niveaux de responsabilité. Le premier niveau consiste à veiller au bon fonctionnement des systèmes qui supportent la délivrance des titres d'identité, des certificats d'immatriculation, des permis de conduire et d'autres titres encore.

À un autre niveau, le Centre de Contact Citoyens (CCC) traite les sollicitations des usagers qui réalisent leurs démarches en ligne, et dans ce cadre l'agence se fait le relais entre une multitude d'acteurs : les directions réglementaires, les préfetures et les mairies, le Défenseur des droits, l'association des maires de France, les France services, etc.

***Il est essentiel d'anticiper les grandes évolutions qui se dessinent autour de la dématérialisation des titres et de la confiance numérique.***

Anne-Gaëlle Baudouin

L'agence remplit également des fonctions essentielles non visibles du grand public : la gestion des cartes des agents en préfecture et en mairie, le système COMEDDEC, les outils de la lutte contre la fraude et l'usurpation d'identité, etc.

Sur tous ces sujets, dans un monde qui se transforme très rapidement, l'ANTS doit se mettre en capacité d'offrir de nouveaux services. L'année 2022 a vu les premiers usages de Simplimmat, une application simple et gratuite pour réaliser les démarches administratives de la vente ou l'achat d'un véhicule d'occasion.

Enfin, il est essentiel d'anticiper les grandes évolutions qui se dessinent autour de la dématérialisation des titres et de la confiance numérique.

L'agence s'y emploie en mettant son expertise de la conception des titres au cœur des projets et de la normalisation en France et à l'international. En 2022, elle s'est constituée coordinatrice du consortium POTENTIAL.

Ce consortium, qui rassemble 148 participants publics et privés, issus de 19 États membres de l'UE ainsi que de l'Ukraine, a été sélectionné par la Commission européenne pour piloter le nouveau prototype de portefeuille européen d'identité numérique dans le cadre de six cas d'usages : « services publics électroniques », « ouverture de compte », « enregistrement de carte SIM », « permis de conduire mobile », « signature électronique qualifiée à distance » et « prescription électronique ».

L'agence est donc à la croisée des enjeux fondamentaux pour les citoyens dans le monde numérique, et c'est cette responsabilité qui guide sa feuille de route aujourd'hui.



### AMBITION 1

## OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

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

Une année record pour la production de titres d'identité

La mobilisation de l'agence pour les engagements Services Publics +

### ASSURER UN SUPPORT ACCESSIBLE PARTOUT ET POUR TOUS

L'extension de l'activité du Centre de Contact Citoyens (CCC)

Les activités du CCC en 2022

L'externalisation du support aux usagers du programme ANEF

Des délais d'attente en nette diminution

### INNOVER POUR PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES

Le lancement de la plateforme de rendez-vous en mairie

Des services de vérification de l'identité sécurisés

Des services dématérialisés pour faciliter les démarches des usagers

De nouvelles applications

France Identité: lancement de l'application en version bêta

7

8

8

10

12

12

13

14

18

20

20

22

23

24

25

### AMBITION 2

## VISER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE EN MATIÈRE DE GESTION DE PROJETS COMPLEXES, DE SÉCURISATION DES SYSTÈMES ET DE GESTION DES RISQUES

31

### ASSURER LA MAÎTRISE ET LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

32

Les titres d'identité et de voyage (passeports et cartes nationales d'identité)

32

COMEDC

Poursuite du raccordement des communes et mise en place de la dématérialisation des avis de mention

33

SIV et programme de refonte du SIV: bilan et faits marquants 2022

34

### ASSURER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE DANS LA CONDUITE DES PROJETS

36

Une démarche centrée sur les processus

36

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

38

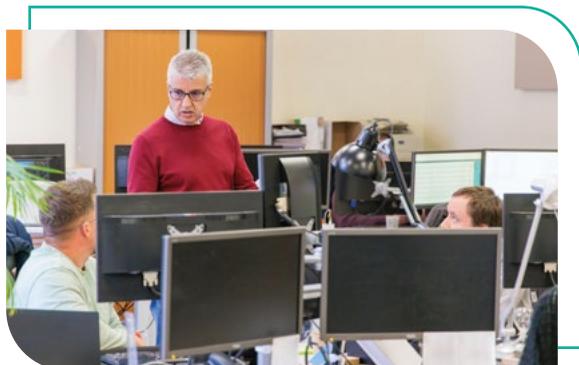
La protection des données

38

La sécurisation des Systèmes d'information (SI) et la gestion des risques

40

# Sommaire



## AMBITION 3

### **AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES PROCESSUS INTERNES** 45

#### **GÉRER DE MANIÈRE EFFICACE LES RESSOURCES FINANCIÈRES, LES PRESTATAIRES ET LA COMMANDE PUBLIQUE** 46

Le budget de l'agence	46
Les marchés publics et les conventions conclus par l'agence	49
Les moyens généraux	50
La protection juridique	51

#### **RENFORCER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET CRÉER LES CONDITIONS DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES AGENTS** 54

Le renforcement de l'attractivité de l'agence	54
---	----



## AMBITION 4

### **RENFORCER LE RÔLE DE CONSEIL DE L'AGENCE AUPRÈS DES ACTEURS DE L'ÉCOSYSTÈME** 61

#### **ASSURER LA VEILLE, L'APPORT D'EXPERTISE ET L'INNOVATION** 62

La contribution de l'agence aux instances de normalisation et aux comités internationaux	62
La mise en avant de la capacité de l'agence à innover pour mettre le numérique au service des usagers	63

#### **ANIMER LES RELATIONS DE L'AGENCE AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES** 64

La coordination de la chaîne de délivrance des titres	64
L'ANTS et les réseaux sociaux	65

---

## **ANNEXES** 67

Les textes de l'agence	68
Organigramme	69
Liste des abréviations	75

# 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.**



## LE MOT DE

# Pascal Joly

Préfet, membre du conseil supérieur de l'appui territorial et de l'évaluation  
Président du conseil d'administration de l'ANTS



Je souhaiterais tout d'abord rappeler dans le cadre de cet avant-propos que 2022 a été une année record pour la production de titres d'identité, avec en particulier un doublement du volume de passeports délivrés.

Dès les premiers signaux d'augmentation forte de la demande, l'agence s'est préparée à mettre en œuvre le plan d'urgence gouvernemental annoncé au printemps dernier.

Avec le concours de nos partenaires, l'installation de plus de 600 dispositifs de recueil a permis d'augmenter de 15 % le nombre de guichets de demandes de titres.

De plus, 29 centres temporaires d'accueil ont été mis en place spécifiquement pour la période estivale, grâce à une mobilisation exceptionnelle des préfetures et des mairies, et à un déploiement de moyens sans précédent pour recruter et former des agents sur toute la chaîne de délivrance des titres.

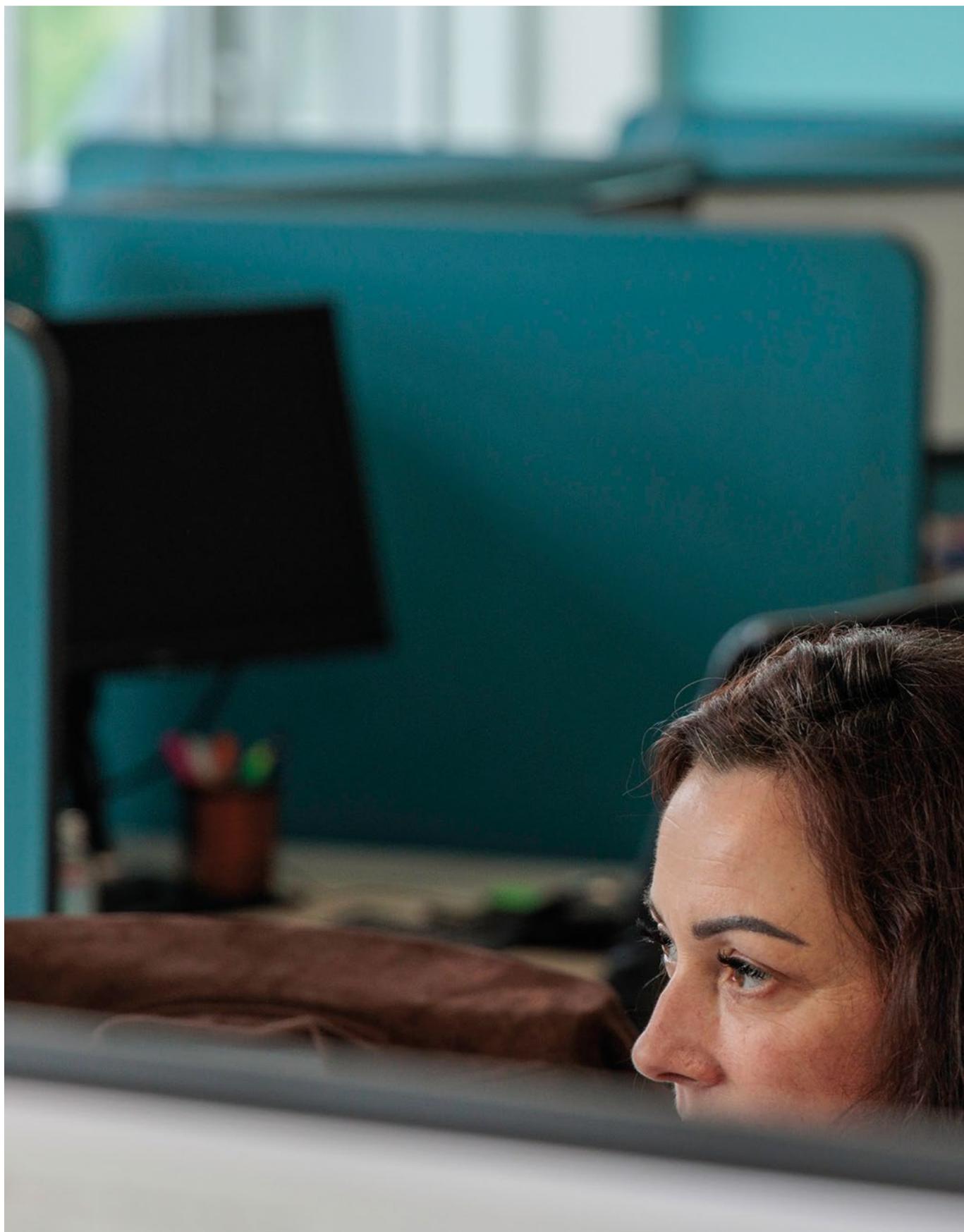
Après l'été, les efforts se sont poursuivis avec l'installation de nouveaux dispositifs de recueil à un rythme toujours soutenu, et la mise en ligne de la plateforme « Rendez-vous en mairie », en concertation avec les principaux éditeurs de solutions de prise de rendez-vous.

Pour autant, l'agence a réussi malgré ce contexte exceptionnel à maintenir sa feuille de route sur ses services socles autour des démarches portant sur les certificats d'immatriculation et les permis de conduire, tout en intégrant le programme France Identité Numérique, ce qui montre une fois de plus sa résilience.

Le Centre de Contact Citoyens (CCC) s'est étendu. Le nouveau marché d'externalisation a permis à l'ensemble des agents du plateau consacré au support aux usagers de l'Administration numérique des étrangers en France de se voir proposer un CDI par notre prestataire.

L'agence poursuit ainsi son évolution en tant qu'acteur clé des démarches au service de la vie quotidienne des citoyens, dans le monde physique comme dans le monde numérique. Que l'ensemble de ses agents en soient remerciés, car rien ne se ferait sans eux. ●

***L'agence poursuit ainsi son évolution en tant qu'acteur clé des démarches au service de la vie quotidienne des citoyens, dans le monde physique comme dans le monde numérique.***



## AMBITION 1

# OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

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

P. 8

**Assurer un support accessible  
partout et pour tous**

P. 12

**Innover pour proposer de nouveaux  
services aux bénéficiaires**

P. 20



## OBJECTIF 1

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

## Une année record pour la production de titres d'identité

### UNE CHAÎNE DE DÉLIVRANCE SUR-SOLLICITÉE EN 2022

L'année 2022 confirme la dynamique engagée fin 2021 avec une forte augmentation des demandes de titres d'identité induite par l'allègement des contraintes sanitaires liées à la Covid-19. Dès le printemps, le Gouvernement a donc lancé des actions spécifiques à travers un plan d'urgence visant à réduire des délais de délivrance qui se sont considérablement allongés et à augmenter les créneaux en mairie.

Le permis de conduire reste quant à lui sur des volumes similaires à 2021. En revanche, le nombre de certificats d'immatriculation produits marque une baisse de 10,1 % avec un niveau à 10,7 millions de titres contre 11,9 millions l'année précédente.

**CERTIFICAT D'IMMATRICULATION**

11,9 MILLIONS EN 2021

**10,7 M** EN 2022  
(- 10,1 %)**CHANGEMENT D'ADRESSE / CERTIFICAT D'IMMATRICULATION**

2,2 MILLIONS EN 2021

**2,1 M** EN 2022  
(- 4,5 %)**PERMIS DE CONDUIRE**

2,5 MILLIONS EN 2021

**2,6 M** EN 2022  
(+ 4 %)**PASSEPORT ORDINAIRE**

2,6 MILLIONS EN 2021

**5,4 M** EN 2022  
(+ 107,7 %)**CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ**

4,8 MILLIONS EN 2021

**6,6 M** EN 2022  
(+ 37,5 %)**TITRE DE SÉJOURS DES ÉTRANGERS**

1,2 MILLION EN 2021

**1,1 M** EN 2022  
(- 8,3 %)**DES DÉLAIS DE DÉLIVRANCE EN HAUSSE**

Seuls les délais de délivrance du certificat d'immatriculation restent stables en 2022. Les permis de conduire voient quant à eux leurs délais d'instruction s'allonger sensiblement.

Pour le passeport et la carte nationale d'identité, les délais de délivrance se sont allongés de manière conséquente: on assiste en effet à une augmentation significative des demandes de titres d'identité, indépendamment de l'effet de rattrapage post-crise sanitaire.

Financé par

**GOUVERNEMENT**Liberté  
Égalité  
FraternitéFinancé par  
l'Union européenne  
NextGenerationEU**Délai de délivrance (en jours)**

	2021	2022	Instruction	Production et acheminement
Certificat d'immatriculation	7	7	1,5	5,5
Permis de conduire	32	41	31	10
Passeport	19	31	21	10
Carte nationale d'identité	22	29	21	8

# La mobilisation de l'agence pour les engagements Services Publics +

Le recueil des avis des usagers est en hausse considérable sur l'onglet Services Publics + « Je contribue en partageant mon expérience » !

**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.*

Chaque témoignage, qu'il soit le retour d'une expérience positive ou qu'il relate des difficultés rencontrées, est une ressource qui permet à l'ANTS de s'améliorer continuellement. La satisfaction des usagers reste la première cible à atteindre pour les agents.

## LE PARTENARIAT AVEC LE SERVICE ACCEO

Même si le nombre de sollicitations est en légère baisse, rendre accessible à tous le Centre de Contact Citoyens est une nécessité.

Le partenariat avec ACCEO s'est donc poursuivi en 2022. Il permet aux usagers sourds et malentendants de communiquer avec le CCC à travers trois modes de communication :

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

## NOMBRE D'HISTOIRES PUBLIÉES\*

234 EN 2020 / 473 EN 2021

**2 618** EN 2022

## RÉPONSE EN MOINS DE 5 JOURS

90 % EN 2020 / 80 % EN 2021

**27 %** EN 2022

*\* Le nombre d'histoires publiées a fortement augmenté en 2022. À partir de mai, il a doublé chaque mois, en lien avec la crise de délivrance des titres d'identité. Par conséquent, le CCC n'a pu conserver en 2022 les taux de réponse habituels. Depuis lors, le CCC a redéployé des moyens pour venir en renfort de l'équipe chargée de cette mission.*

## TRANSCRIPTION INSTANTANÉE DE LA PAROLE

550 EN 2020 / 548 EN 2021

**361** EN 2022

## VISIO-CODAGE LANGUE FRANÇAISE PARLÉE COMPLÉTÉE

33 EN 2020 / 64 EN 2021

**30** EN 2022

## VISIO-INTERPRÉTATION LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE

635 EN 2020 / 754 EN 2021

**667** EN 2022

**Cellule Pep's « du pépin à la pépité »**

*En 2022, la cellule PEP's s'est encore renforcée, grâce à des actions de formation interne. Elle a développé et consolidé ses actions proactives vers les usagers. C'est ainsi près de 45 000 appels sortants et 44 000 courriels qui ont pu être adressés aux usagers auprès de qui un accompagnement personnalisé a été proposé pour qu'ils puissent effectuer les actions attendues.*

**LE SUPPORT DE NIVEAU 2  
POURSUIT SES MISSIONS**

Le support de niveau 2 est composé de quatorze personnes, dont un superviseur technique et missions transverses.

Les agents sont répartis en quatre équipes : permis de conduire, certificat d'immatriculation, documents d'identité et services aux étrangers (ANEF).

Les missions du support de niveau 2 sont les suivantes :

- analyser et traiter les incidents détectés ;
- réaliser des opérations de recette, de diagnostic et de maintenance ;
- recenser et suivre les évolutions nécessaires pour la résolution des anomalies ;
- être l'interlocuteur des CERT pour le suivi des demandes et le traitement des dossiers complexes ;
- assurer les formations techniques à destination des téléconseillers.

En 2022, près de 121 485 dossiers ont été transférés au support de niveau 2. Ces dossiers concernent principalement des blocages techniques, des questions réglementaires et le suivi de la demande de l'utilisateur.

Au-delà de ces missions, le superviseur technique et missions transverses est amené à :

- assurer le suivi des demandes du CCC auprès des prestataires ;
- intervenir dans le suivi des dossiers prioritaires ;
- maintenir la relation N1/N2/N3 ;

- centraliser et collecter des informations ;
- réaliser des analyses sur des sujets particuliers (gestion de crise, nouveauté, etc.) ;
- analyser les besoins des différentes parties prenantes (agents, management, usagers).

**LA CELLULE FAITS MÉTIERS (CFM)**

L'équipe est constituée de six superviseurs faits métiers et deux superviseurs qualité vigie.

Les missions des superviseurs faits métiers sont :

- 1) Créer et mettre à jour les éléments de langage à destination des agents du CCC dans des bases de connaissances nommées « WIKI ». Il existe plusieurs WIKI déclinés par procédures :
  - Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) ;
  - permis de conduire (PDC) ;
  - passeport et carte d'identité (TES) ;
  - état civil dématérialisé (COMEDC) ;
  - France Identité (FIN) ;
  - titres pour les étrangers en France (ANEF).

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 +.
- 2) Participer à la montée en compétence des agents du centre d'appels via des formations et des ateliers fréquents.

Les missions du superviseur qualité vigie sont :

- évaluer la qualité du CCC en réalisant des picking, appels et courriels ;
- surveiller les flux des appels et des courriels ;
- travailler sur des procédures pour participer à l'amélioration continue.



## OBJECTIF 2

ASSURER  
UN SUPPORT  
ACCESSIBLE  
PARTOUT  
ET POUR TOUS

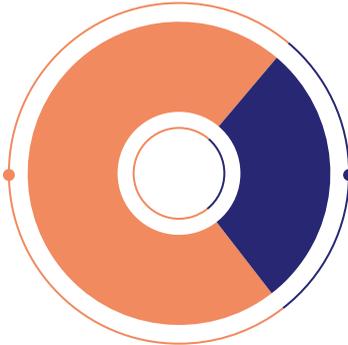
### L'extension de l'activité du Centre de Contact Citoyens (CCC)

L'année 2022 est marquée par la forte augmentation des sollicitations des étrangers en France avec le déploiement de nouvelles démarches en ligne par les services de l'ANEF. Du fait de cette évolution, le nombre de courriels traités a doublé par rapport à la période précédente. Le nombre d'appels reçus est en hausse, mais grâce au renforcement des équipes, le taux de décroché s'est amélioré.

Les équipes sont aujourd'hui composées de près de 400 téléconseillers. Ces chiffres portent sur le support aux particuliers (SIV+PDC), le support aux professionnels (SIV+PDC), le support aux partenaires institutionnels (mairies, préfectures, CERT) ainsi que le support aux étrangers en France.

# Les activités du CCC en 2022

**3 853 005**  
APPELS REÇUS



**1 537 350**  
COURRIELS REÇUS

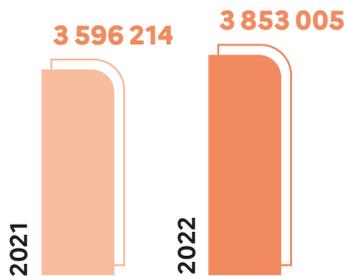
TAUX DE DÉCROCHÉ

**83 %**

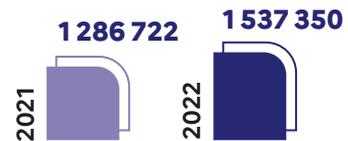
TAUX DE RÉPONSE COURRIELS  
EN MOINS DE 48 H

**96 %**

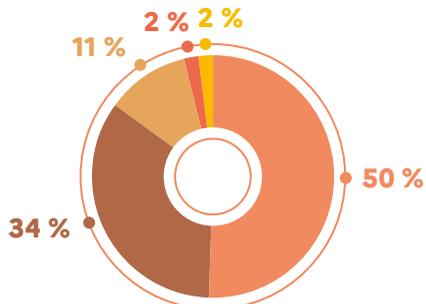
ÉVOLUTION DU VOLUME D'APPELS



ÉVOLUTION DU VOLUME DE COURRIELS

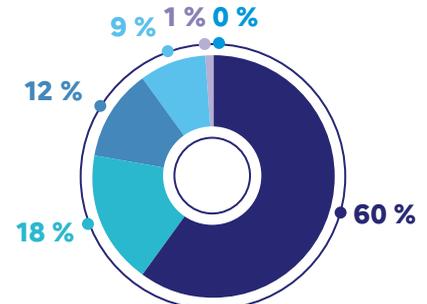


RÉPARTITION DES APPELS PAR TITRE



- Certificat d'immatriculation
- Permis
- ANEF
- Titres d'identité
- France services PN

RÉPARTITION DES COURRIELS PAR TITRE



- ANEF
- Certificat d'immatriculation
- Autres missions
- Permis
- Titres d'identité
- France services PN

# L'externalisation 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 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.

## De nouvelles téléprocédures se mettent en place

2020	2021	2022
<b>15 SEPTEMBRE</b> Titre de séjour étudiant	<b>6 AVRIL</b> Autorisation de travail en tant qu'entreprise, étudiant ou saisonnier	<b>17 JANVIER 2022</b> Naturalisation par décret (8 départements supplémentaires)
	<b>6 MAI</b> Demande de convention de stage	<b>24 JANVIER 2022</b> DCEM (Document de Circulation pour Étranger Mineur)
	<b>25 MAI</b> Titre de séjour « Passeport talent »	<b>4 AVRIL 2022</b> TVE (Titre de Voyage pour Étranger)
	<b>2 JUIN</b> Demande projet CST entrepreneur / profession libérale	<b>2 MAI 2022</b> Titre de séjour BPI (Bénéficiaire de la Protection Internationale)
	<b>26 JUILLET</b> Naturalisation par décret (23 départements)	<b>28 SEPTEMBRE 2022</b> Titre de séjour Citoyen UE – salarié
	<b>13 SEPTEMBRE</b> Titre de séjour visiteur	<b>26 OCTOBRE 2022</b> Titre de séjour Citoyen UE – étudiant, retraité ou inactif, non salarié

Pour anticiper les nombreux déploiements prévus successivement et la montée en puissance des missions, un plateau du centre d'appels dédié à l'accueil des étrangers en France a ouvert à Charleville-Mézières le 10 mai 2021. Il comprend aujourd'hui 100 téléconseillers, 8 superviseurs et un responsable opérationnel.

NOMBRE D'APPELS REÇUS	NOMBRE DE COURRIELS REÇUS
<b>X 2,3</b>	<b>X 2,2</b>
ENTRE 2021 ET 2022	

## ANEF : EXTERNALISATION DU CENTRE D'APPELS AUPRÈS D'INTELCIA

L'année 2022 a donc été marquée par la montée en charge des activités et des équipes. Les effectifs se sont ajustés au regard de la hausse des sollicitations en lien avec le déploiement de nouvelles activités. 2022 a aussi été une année de passation. L'ANTS, après avoir démarré les activités et organisé un plateau *ad hoc* au sein du CCC, a transmis la responsabilité du support de niveau 1 à INTELCIA, déjà en charge du support de niveau 1 pour les activités immatriculation et permis de conduire.

La passation a été progressive afin d'aider les équipes à s'adapter à ce changement. Ainsi, la phase d'accompagnement et de montée en

compétences s'est déroulée sur plusieurs semaines. À partir de septembre 2022, INTELCIA a poursuivi les recrutements et la formation des agents afin d'anticiper le déploiement des téléprocédures en 2023.

Les équipes se sont concentrées sur les appels entrants afin d'améliorer le taux de décroché. Les efforts ont été couronnés de succès, puisque le centre d'appels atteint 80 % de taux de décroché, soit 22 % de plus par rapport à l'année précédente.

## PROPOSITION D'UN CDI

POUR PÉRENNISER LEUR EMPLOI

# À TOUS LES AGENTS

## HAUSSE DES APPELS ET COURRIELS EN 2022

Flux entrants			
	2021	2022	
Appels reçus	193 883	438 398	+ 244 515 appels
Appels traités	112 680	352 206	
Taux de décroché	58 %	80 %	
Courriels reçus	480 005	1 054 147	+ 574 142 courriels

## DES MOTIFS DE CONTACTS QUI RESTENT STABLES

Les motifs de sollicitations sont constants dans la durée, ce qui permet de travailler en profondeur sur l'anticipation des questions posées et sur la qualité des réponses apportées aux usagers.

### Les trois principaux motifs de contact

INFORMATION GÉNÉRALE

44 %

SUIVI DE LA DEMANDE EN LIGNE

26 %

ASSISTANCE TÉLÉPROCÉDURE

16 %

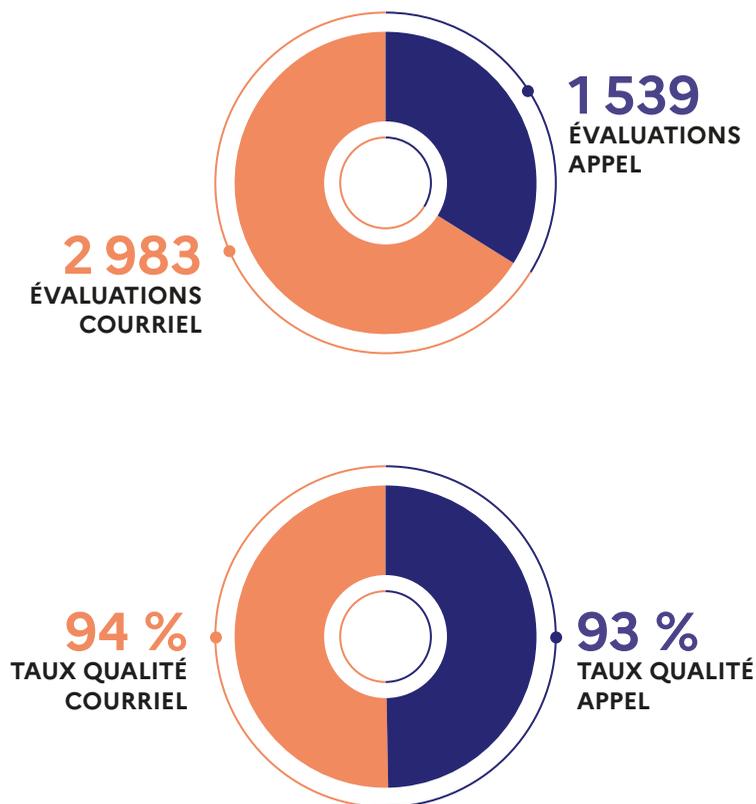
## UNE QUALITÉ DE TRAITEMENT DES CONTACTS MAINTENUE

Avec la prise en charge du plateau ANEF par INTELICIA, de nouveaux indicateurs qualité ont été mis en place. L'objectif est de mesurer et d'améliorer la satisfaction des usagers au travers d'enquêtes (à chaud et annuelles).

En parallèle, un travail sur la réitération des contacts a été réalisé et est toujours en cours en 2023. Il s'avère en effet tout aussi important de s'assurer de la satisfaction d'un usager que de la qualité de la réponse qui lui a été apportée afin d'éviter qu'il ait besoin de rappeler.

L'amélioration de la qualité passe par des évaluations des appels et des courriels toutes les semaines. Une grille d'évaluation permet de vérifier que l'appel s'est déroulé selon les standards attendus, que la réponse apportée est correcte et que l'utilisateur a obtenu une réponse à ses questions. À l'issue de l'évaluation, un débriefing a lieu entre le téléconseiller et le superviseur qui permet d'améliorer la qualité du service rendu.

Depuis le transfert des activités en août 2022, INTELICIA a réalisé :





# Des délais d'attente en nette diminution

## POUR L'ADMINISTRATION (CERT ET PRÉFECTURES) SUR LES CERTIFICATS D'IMMATRICULATION ET PERMIS DE CONDUIRE

Préfectures et services instructeurs			
	2020	2021	2022
Appels reçus	15 372	12 251	12 474
Appels traités	14 211	11 538	11 470
Taux de décroché	92 %	94 %	92 %
Délai moyen d'attente avant décroché	2'07	1'08	1'05
Courriels reçus	5 713	5 953	6 251
Taux de réponse courriels	100 %	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48 h	88 %	89 %	96 %

## POUR LES PROFESSIONNELS SUR LES CERTIFICATS D'IMMATRICULATION

Professionnels de la vente			
	2020	2021	2022
Appels reçus	587 566	618 596	659 504
Appels traités	419 169	500 668	564 106
Taux de décroché	71 %	81 %	86 %
Délai moyen d'attente avant décroché	12'02	6'24	3'51
Courriels reçus	96 761	127 156	99 851
Taux de réponse courriels	100 %	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48 h	63 %	36 %	68 %

**POUR LES AUTO-ÉCOLES SUR LE PERMIS DE CONDUIRE**

<b>Auto-écoles</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Appels reçus	162 848	193 679	152 668
Appels traités	126 583	158 866	139 388
Taux de décroché	77 %	82 %	91 %
Délai moyen d'attente avant décroché	5'	3'22	3'06
Courriels reçus	16 242	21459	11 328
Taux de réponse courriels	100 %	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48 h	75 %	66 %	61 %

**POUR LES MAIRIES, PRÉFECTURES ET CERT SUR LES PASSEPORTS ET CARTES NATIONALES D'IDENTITÉ**

<b>Mairies, préfectures et CERT</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Appels reçus	65 260	93 262	89 891
Appels traités	43 851	71 334	74 663
Taux de décroché	67 %	76 %	83 %
Délai moyen d'attente avant décroché	3'55	2'38	2'26
Courriels reçus	8 660	10 420	14 951
Taux de réponse courriels	100 %	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48 h	78 %	54 %	66 %

**POUR LES POINTS NUMÉRIQUES ET FRANCE SERVICES SUR L'ENSEMBLE DES TÉLÉPROCÉDURES**

<b>Points numériques</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Appels reçus	56 106	86 336	85 276
Appels traités	50 008	77 116	77 616
Taux de réponse	89 %	89 %	93 %
Délai moyen d'attente avant décroché	2'20	2'18	2'01
Courriels reçus	338	1456	1696
Taux de réponse courriels	100 %	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48 h	81 %	72 %	80 %



### OBJECTIF 3

## INNOVER POUR PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES

## Le lancement de la plateforme de rendez-vous en mairie

### **UN OUTIL POUR FACILITER ET CENTRALISER LA PRISE DE RENDEZ-VOUS EN MAIRIE**

La plateforme de rendez-vous en mairie est une réponse de l'ANTS au contexte de forte demande de rendez-vous de délivrance de titres d'identité (+ 30 % en 2022 par rapport à 2019) et au besoin d'amélioration de l'accès des usagers à des rendez-vous en ligne. Elle a pour objectif de réunir en un lieu identifiable et simple d'utilisation l'ensemble des créneaux de rendez-vous proposés en mairie pour la délivrance de titres d'identité, et agrège pour cela les informations issues en temps réel des sites des mairies qui lui sont raccordées.

La plateforme de rendez-vous en mairie a par ailleurs l'ambition d'être un levier permettant de limiter la prise de rendez-vous en doublon par les usagers, qui entraîne des rendez-vous non honorés et une perte de créneaux en mairie estimée à environ 15 %.

### L'utilisation de la plateforme, depuis son lancement, témoigne d'une forte demande d'accès à des rendez-vous de titres d'identité, et de l'utilité d'un tel outil.

Entre novembre 2022 et mars 2023, elle a fait l'objet de 5 millions de recherches réalisées par près de 2 millions d'usagers uniques.

Les recherches se concentrent principalement autour des villes de Paris (3,2 millions), Rennes (360 000), Nantes (290 000) et Bordeaux (230 000), bien que les 1 000 communes raccordées (sur les 2 600 délivrant des titres à l'heure actuelle) soient principalement des villes de petite taille et intermédiaires. Les usagers recherchent de manière équilibrée des rendez-vous pour des passeports ou des CNI, et 20 % des usagers pour les deux à la fois.

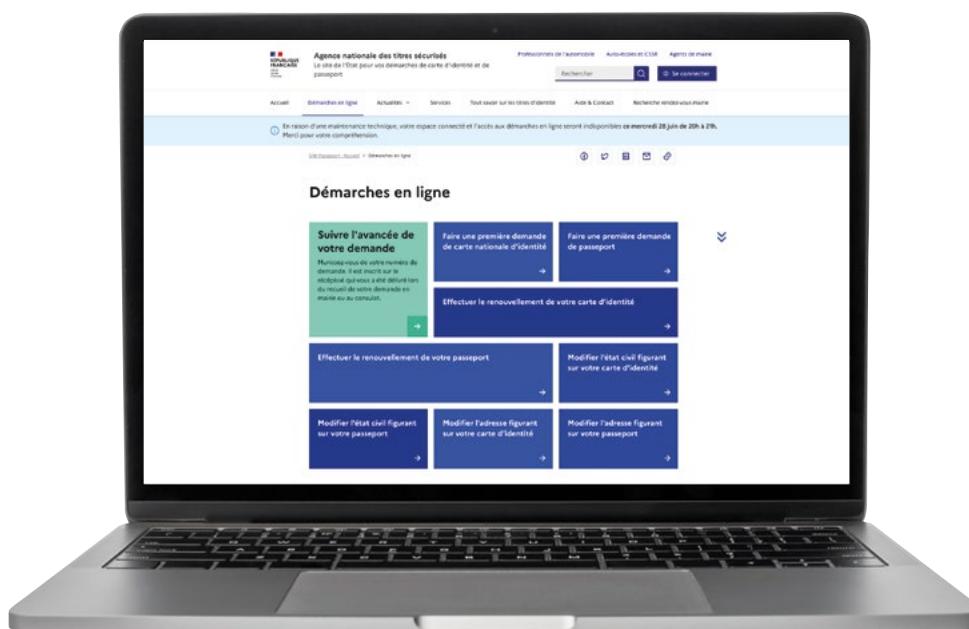
Une trentaine d'éditeurs de plateformes de rendez-vous en ligne participent activement à la démarche. Les trois éditeurs les plus importants comptabilisent 89 % des prises de rendez-vous totales (4,2 millions).

La qualité de service proposée à l'utilisateur est satisfaisante, puisque le temps de réponse moyen des requêtes est de moins de 0,5 seconde. Malgré la forte volumétrie observée depuis le lancement, aucune alerte de charge n'a été soulevée.

### Les priorités portent tant sur le déploiement de l'outil que sur la fonctionnalité de limitation des rendez-vous pris en doublon.

La priorité du moteur de recherche est d'étendre le raccordement des communes, et particulièrement des grandes villes, afin d'améliorer la couverture territoriale. L'ANTS cible pour cela tant les grandes villes que les éditeurs de plateformes de rendez-vous, qui sont associés étroitement à la démarche dans un esprit de co-construction.

Ce déploiement s'effectue en parallèle d'un travail sur les fonctionnalités du moteur de recherche, tant pour la recherche de créneaux (ergonomie, affichage des mairies non raccordées) que pour la détection des rendez-vous pris en doublon. L'ANTS développe, pour cette dernière, une nouvelle fonctionnalité permettant d'agir tant sur le stock des rendez-vous pris en doublon que sur le flux des nouveaux rendez-vous.



# Des services de vérification de l'identité sécurisés

## 2D-Doc

---

Le 2D-Doc est un dispositif qui permet de sécuriser des documents en réalisant un QR code (format datamatrix) signé électroniquement. Ce dispositif permet de garantir l'authenticité des données insérées dans le datamatrix, car elles ne peuvent pas être altérées. Il faut alors les comparer avec les données présentes en clair sur le document. Cette innovation initiée par l'ANTS en 2013 a progressivement conquis du terrain. Initialement lancée pour sécuriser les justificatifs d'adresse, de nombreux autres cas d'usage se sont développés. Cette solution, à la fois efficace et peu coûteuse, s'est imposée en tant que solution de lutte contre la fraude.

La nouvelle CNI qui a vu le jour en 2021 porte un 2D-Doc. Le dispositif commence à devenir de plus en plus visible pour le grand public. Toutefois, un travail de communication reste à réaliser pour diffuser cette nouvelle technologie et sensibiliser sur l'importance du lecteur qui ne doit pas se contenter de traduire les données du datamatrix, mais également procéder aux contrôles.

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) en anglais. Celle-ci dépasse le cadre régalién 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 pourrait faire reconnaître la pertinence de ce dispositif au niveau international.

Cette nouvelle norme doit être 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. C'est également l'opportunité d'inscrire le 2D-Doc, dispositif régalién, au cœur du développement

du CEV dans le secteur privé et à l'international. Parmi les cas d'usage envisagés pour cette expérimentation se trouvent le 2D-Doc de la nouvelle CNI, le justificatif d'identité numérique et la version dématérialisée du certificat d'immatriculation.

Ces expérimentations ont également vocation à valider la compréhension complète des nouvelles normes afin de sécuriser leurs futures utilisations.

## DOCVERIF

---

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

L'année 2022 a permis d'affiner les modalités d'arrivée des banques sur le dispositif qui vont pouvoir désormais vérifier la validité des titres (passeports, CNI et titres de séjour). Des évolutions réglementaires validées par la CNIL vont permettre en 2023 d'élargir progressivement le niveau de service de l'application en rajoutant de nouvelles possibilités d'interrogation. Les administrations et les banques pourront désormais vérifier si le nom et le premier prénom fournis sur le titre sont bien conformes.

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 régaliénne, l'ANTS a préparé une brique applicative MIE VERIF qui permet de faciliter les authentications de niveau élevé (dans la norme européenne eIDAS). Pour cela l'application regroupe les informations concernant la validité du titre (issues de l'application DOCVERIF) 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 très fort niveau de sécurité.

# Des services dématérialisés pour faciliter les démarches des usagers

## SERVICE ePHOTO

---

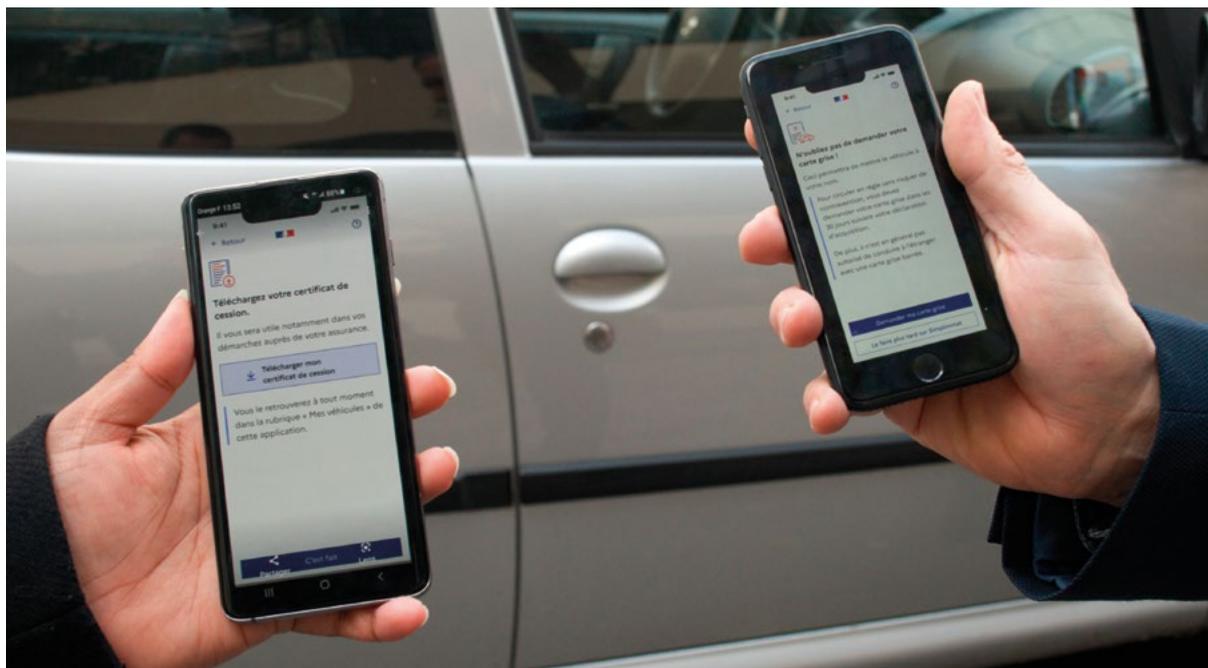
Ce service de l'ANTS permet la dématérialisation de la photo d'identité et de la signature dans le cadre des demandes de permis de conduire et de titres de séjours en ligne. Ce service est disponible chez les photographes professionnels ou dans les cabines photo. Le client obtient une planche de photographies d'identité avec un code ePhoto à utiliser en ligne. Les fichiers contenant la photographie d'identité et la signature de l'utilisateur sont transmis 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 ainsi supprimés, et la qualité de la photo est optimale, puisqu'il n'y a plus la nécessité de la numériser.

Afin de préparer l'extension du service au sein des procédures de demandes de passeport et de cartes nationales d'identité, une nouvelle version de ce service a été déployée en 2022 pour renforcer la sécurité informatique, notamment par l'ajout de dispositifs de chiffrement supplémentaires des fichiers de photographies et de signatures.

## TIMBRES ÉLECTRONIQUES

---

Les timbres électroniques permettent de régler de nombreuses transactions, notamment pour les permis de conduire, les passeports, les CNIE ainsi que les TSE. Une revue de l'accessibilité de l'application a été initiée en 2022 et devrait permettre d'atteindre en 2023 un score supérieur à 85 %. Le renforcement de la sécurité de ces timbres a également été étudié et l'adoption systématique de la norme 3DS devrait permettre en début 2023 de systématiser la sécurisation des paiements. D'autres renforcements de sécurité ont également été réalisés en 2022. Le montant des timbres achetés en 2022 est de 630 millions d'euros.



## De nouvelles applications

### Simplimmat

Simplimmat est une application digitale permettant aux particuliers de réaliser les cessions/achats et les immatriculations de véhicules d'occasion.

L'application a été lancée en mars 2021 sur trois départements pilotes : Eure, Eure-et-Loir et Yvelines.

L'année 2022 a été l'occasion d'ajuster les choix techniques tout en renforçant la robustesse de la solution, permettant ainsi d'élargir l'accès aux quatre régions que sont la Normandie, le Centre-Val-de-Loire, l'Île-de-France et la Bretagne dès la mi-octobre.

Les différents ajustements réalisés grâce à l'expérimentation permettent d'envisager une extension au niveau national en 2023. L'application, aujourd'hui hébergée au CESA, devrait basculer sur le nouveau dispositif d'hébergement de la DNUM afin de profiter pleinement des bénéfices du cloud souverain (sécurité, robustesse et réactivité pour ajuster les capacités face aux pics d'activité).



La DSR (Délégation à la Sécurité Routière) et l'ANTS prévoient d'organiser une démonstration de faisabilité en vue de l'intégration d'une version dématérialisée du certificat d'immatriculation dans l'application. Cette fonctionnalité permettrait à de nombreux usagers de garder leur certificat d'immatriculation papier à la maison et de pouvoir en présenter une version dématérialisée 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 apporterait 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.

# France Identité : lancement de l'application en version bêta



**2022 a marqué le lancement en bêta de l'application France Identité** après plus de trois années de travaux. Le 11 mai 2022, 1 000 personnes possédant un téléphone Android ont pu devenir bêta-testeur et profiter d'un premier usage du justificatif d'identité. Le 13 octobre 2022, la bêta a été lancée sur iOS. À la fin de l'année 2022, **5 000 personnes utilisaient France Identité**.

**Deux usages sont disponibles** : le justificatif d'identité à usage unique et l'authentification sur FranceConnect permettant aux usagers de profiter dès à présent de plus de 1 400 services en ligne.

## PREMIERS USAGES DE FRANCE IDENTITÉ

**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 courriel ou par SMS, rendant très facile toute réutilisation à des fins malveillantes, n'auront plus lieu d'être. **Alternative à la photocopie d'identité**, le justificatif d'identité à usage unique permet à l'utilisateur de produire un document PDF, signé électroniquement par le ministère de l'Intérieur, le rendant inutilisable en cas de modification par autrui.

Ce justificatif donne à l'utilisateur une vraie **maîtrise de ses données**. Un cadre d'usage permet à l'usager de définir la durée de validité et les destinataires. Il est donc possible de créer un justificatif d'identité pour inscrire son enfant à l'école, louer un appartement, ou encore prouver son identité entre particuliers.



Définition du cadre d'usage



Définition d'une durée de validité et d'un motif (facultatif)



Confirmation du PIN



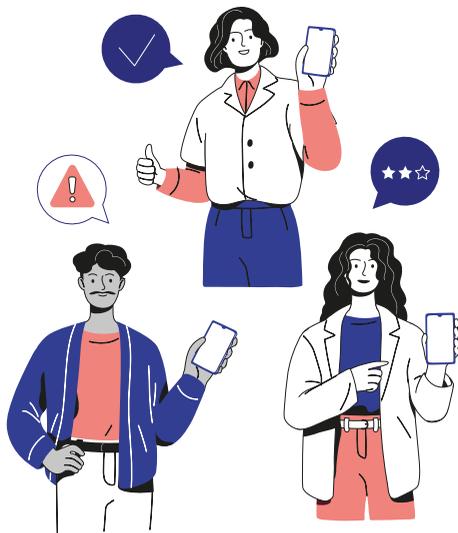
Scan du titre d'identité



Justificatif d'identité généré

### S'authentifier sur FranceConnect

L'application permet de se connecter avec sa carte d'identité pour avoir accès aux services disponibles sur FranceConnect. Il suffit à l'utilisateur de saisir son code personnel (défini dans l'application après une vérification d'identité) et de lire sa carte pour s'authentifier.



### UNE DÉMARCHÉ POUR TESTER, ENRICHIR ET AMÉLIORER L'APPLICATION

Cette phase bêta s'inscrit dans une démarche transparente, inclusive et de co-construction avec les usagers et l'écosystème pour garantir une solution au plus près de leurs attentes.

Les bêta-testeurs peuvent donner leur avis sur le fonctionnement de l'application ou remonter d'éventuels bogues afin d'améliorer l'expérience utilisateur. Des tests sont également conduits par un chercheur UX.

Les remarques des bêta-testeurs viennent enrichir et améliorer le service grâce à une intégration au fil de l'eau de leurs retours dans les mises à jour de l'application. À titre d'exemple, ces premiers tests ont permis d'améliorer la lecture NFC de la nouvelle carte d'identité, étape indispensable pour connecter son téléphone et sa carte.

Enfin, le programme FIN a travaillé tout au long de l'année en étroite collaboration avec le Centre de Contact Citoyens (CCC) de l'ANTS qui assure le support usagers de l'application.

### VERS DES GARANTIES DE SÉCURITÉS ÉLEVÉES

Au cours de l'année, d'importants travaux ont été menés en matière de sécurité afin de préparer l'obtention d'un Moyen d'Identification Électronique (MIE) de niveau élevé. 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). Ces travaux vont continuer et se renforcer en 2023.

Par ailleurs, en juin 2022, une première chasse aux bogues (*bug bounty*) a été lancée afin d'identifier d'éventuelles failles de sécurité.

### EN 2023?

2023 marquera l'intégration de France Identité numérique au sein de l'ANTS, le programme pourra ainsi s'appuyer plus largement sur les nombreuses expertises présentes au sein de l'agence.

L'application France Identité entamera sa dernière ligne droite avant sa généralisation. Les campagnes de tests vont se poursuivre durant les prochains mois en parallèle des chantiers liés aux certifications de sécurité, au support et à l'intégration de nouvelles fonctionnalités.

Par ailleurs, France Identité se prépare aussi à développer des nouveaux usages avec des partenaires publics et privés dans l'optique de garantir sa pérennité à travers une vraie récurrence d'usages grand public.

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

\* 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.

## FRANCE IDENTITÉ : PREMIÈRE BRIQUE DU PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE EUROPÉEN

L'application France Identité s'inscrit également dans une démarche européenne dans le cadre du projet e-wallet qui devrait débuter en avril 2023 pour se terminer mi-2025. Le programme vise à disposer de portefeuilles numériques européens interopérables au niveau de vingt pays européens (dix-neuf États membres et l'Ukraine) au travers de six cas d'usage :

- accès aux services gouvernementaux en ligne ;
- ouverture d'un compte bancaire ;
- enregistrement d'une carte SIM ;
- permis de conduire dématérialisé ;
- signature électronique qualifiée ;
- prescription médicale électronique.

La participation de l'ANTS et du programme France Identité Numérique est clé dans ce programme via sa participation aux cinq premiers cas d'usage cités. Pour garantir le succès du projet, l'ANTS s'appuie également sur un consortium de partenaires industriels dont l'expertise dans le domaine de l'identité numérique a été éprouvée, ainsi que sur ses partenaires publics comme la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM), la Délégation à la Sécurité Routière (DSR) et l'Agence du Numérique en Santé (ANS).

Pour en savoir plus :

<https://www.digital-identity-wallet.eu/>

### ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX



Identification et confirmation de son identité sur les services gouvernementaux en ligne en vue d'effectuer ses démarches administratives en ligne, d'obtenir une preuve d'identité, et d'autres services publics.

### OUVERTURE D'UN COMPTE BANCAIRE



Ouverture de comptes courants, d'épargne, et dépositaires en ligne, en utilisant le PID du wallet à l'étranger ou dans son pays.

### ENREGISTREMENT D'UNE CARTE SIM



Enregistrement d'une carte SIM en ligne avec une vérification de l'identité des clients.

### PERMIS DE CONDUIRE



Identification du droit à conduire au sein du wallet pouvant être utilisé par les agences de location de voiture ainsi que par les autorités nationales pour vérifier l'identité du conducteur et son droit à conduire.

### SIGNATURE ÉLECTRONIQUE QUALIFIÉE



Signature électronique qualifiée à distance lorsqu'un service requiert une déclaration signée. Ce cas d'usage vient en soutien des cas d'usage 1 et 2 où la signature électronique est requise.

### PRESCRIPTION MÉDICALE ÉLECTRONIQUE



Interaction avec les systèmes d'échange de documents de l'eHDSI (eHealth Digital Service Infrastructure) afin de permettre aux usagers d'accéder à leurs données médicales et d'autoriser un accès à leurs données pour les prescriptions médicales.



# QUESTIONS À Florent Tournois

Programme France Identité Numérique et portail de rendez-vous



## QUELLE EST LA SITUATION DU PROGRAMME FRANCE IDENTITÉ NUMÉRIQUE EN CE DÉBUT D'ANNÉE 2023 ?

Le service d'identité numérique proposé par France Identité s'incarne dans une application, qui est actuellement disponible en version bêta. Une fois l'application activée avec sa CNIE et le code PIN associé, l'utilisateur a accès à deux usages.

France Identité est un fournisseur d'identité – actuellement essentiellement pour FranceConnect –, c'est-à-dire, que l'utilisateur peut utiliser son application France Identité pour s'authentifier en un clic sur FranceConnect (sans identifiant) et ainsi accéder à l'un des 1400 services.

France Identité propose également un justificatif d'identité à usage unique signé électroniquement par l'État. Plutôt que de transmettre la photocopie de sa pièce

d'identité, l'utilisateur peut générer un PDF qui atteste de son identité en stipulant d'un cadre d'utilisation (destinataire, durée, et motif explicite) de ce PDF. L'objectif est de protéger la population en assurant la sécurité des démarches quotidiennes et en offrant une preuve d'identité sur les plateformes de services en ligne.

L'intégration officielle du programme France Identité dans l'ANTS au 1<sup>er</sup> mai 2023 permet de renforcer les synergies déjà engagées autour du moteur de recherche de rendez-vous en mairie, du consortium européen et du déploiement de l'activation de l'identité numérique en mairie.

## EN PARALLÈLE, UN PROJET EUROPÉEN D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE SE DÉVELOPPE. QUEL EST LE RÔLE DE L'ANTS DANS CE PROJET ?

La Commission européenne souhaite fournir dans les prochaines années une identité numérique à l'ensemble des citoyens, résidents et entreprises de l'Union européenne grâce à des portefeuilles numériques européens interoperables.

L'ANTS joue un rôle clé dans ce projet, étant coordinatrice de l'un des consortiums sélectionnés par la Commission européenne : le consortium POTENTIAL.

Ce consortium composé de 148 participants issus de 19 États membres de l'UE (dont la France) ainsi que de l'Ukraine, soutenus par leurs gouvernements, a pour objectif de piloter un prototype de portefeuille européen d'identité numérique au travers de six cas d'usage :

- accès aux services gouvernementaux en ligne ;
- ouverture d'un compte bancaire ;
- enregistrement d'une carte SIM ;
- permis de conduire dématérialisé ;
- signature électronique qualifiée ;
- prescription médicale électronique.

L'application France Identité a vocation à devenir le portefeuille français qui accompagnera les titres. À terme, ces portefeuilles européens numériques traceront la voie vers des modifications profondes de nos habitudes de partages de données sur l'ensemble du territoire européen. ●

**L'objectif est de protéger la population en assurant la sécurité des démarches quotidiennes.**

Objectifs et indicateurs – Ambition 1							
RÉF.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2022
			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 (certificat d'immatriculation, 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	82 %
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	82 %
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	4,58 j
	Délai moyen de production et d'acheminement des titres PDC						9,77 j
	Délai moyen de production et d'acheminement des titres PSP						10,34 j
	Délai moyen de production et d'acheminement des titres NCNI						7,29 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 43 % 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	83 %
N°6	Qualité de l'accompagnement des usagers par le CCC: taux de réponse aux courriels en moins de 48 h	Cet indicateur mesure le nombre de courriels ayant reçu une réponse en moins de 48 h.  • Numérateur: nombre de réponses apportées en moins de 48 h par les agents du CCC sur l'année écoulée. • Dénominateur: nombre de courriels reçus par les agents du CCC sur l'année écoulée.	> 70 % (en hausse)	en hausse	en hausse	DSUQ	80 %





## AMBITION 2

# VISER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

EN MATIÈRE  
DE GESTION  
DE PROJETS  
COMPLEXES,  
DE SÉCURISATION  
DES SYSTÈMES  
ET DE GESTION  
DES RISQUES

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

P. 32

**Assurer l'excellence opérationnelle  
dans la conduite des projets**

P. 36

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

P. 38



## 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 2022 a été une année riche en événements, notamment marquée par la crise de la délivrance des titres passeports et cartes nationales d'identité.

En effet, 2022 a connu une augmentation inédite des demandes de passeport avec 5,4 millions de passeports produits contre 2,6 millions en 2021, soit une évolution de 107,7 %. En parallèle, la demande de cartes d'identité a connu, elle, une croissance plus modérée, mais très significative, avec 6,6 millions de cartes produites contre 4,8 millions en 2021, soit un accroissement de 37,5 %.

Un plan d'urgence gouvernemental a été établi au premier trimestre et a conduit à la décision d'élargir l'offre de recueil des demandes de titres des citoyens.

Parmi les mesures importantes du plan d'urgence, la mise en place de Centres Temporaires d'Accueil (CTA) a plus particulièrement mobilisé l'ANTS et ses prestataires au printemps et durant tout l'été.

Un déploiement sans précédent des dispositifs de recueil (DR) a été lancé au second semestre et s'est déroulé tout au long de l'année, augmentant le parc de DR existant de plus de 14 % (4 514 DR installés à fin 2021 vs 5 154 installés à fin 2022).

Des évolutions visant à faciliter le recueil en mairie et les traitements en CERT ont également été développées.

En parallèle, le plan de migration du parc de DR en Windows 10 s'est déroulé avec succès.

Au niveau SI, l'accent a été mis sur la mise en place d'un environnement de secours propre à prendre le relai en un temps limité en cas de survenance d'un incident grave sur le site principal.

Enfin, le chantier de la mise à niveau de l'info-centre TES a été conduit pour permettre aux utilisateurs des mairies, des préfectures et de l'administration centrale de suivre les demandes de titres et l'activité de leur traitement.

## COMEDEC Poursuite du raccordement des communes et mise en place de la dématérialisation des avis de mention

L'année 2022 a été marquée par la poursuite du raccordement à COMEDEC avec 166 nouvelles communes, soit une population de 1,1 million. Ce qui permet désormais d'assurer une couverture de plus de 31 millions de personnes réparties sur 1618 communes. De plus, durant l'année 2022, plus de 600 communes ont été dotées de cartes ANTS, portant ainsi à 950 le nombre de communes en capacité de finaliser leur raccordement à COMEDEC.

Plus de 12 millions de demandes ont été routées par la plateforme COMEDEC sur l'année 2022. 68 % des réponses sont délivrées en moins de 2 jours et 90 % des demandes de titre nécessitant un acte de naissance donnent lieu à une vérification traitée par COMEDEC.

Les développements sur le serveur COMEDEC pour la mise en place de la dématérialisation des avis de mention ont été finalisés. L'intégration de ce nouveau flux dans les logiciels d'état civil sera réalisée au cours de l'année 2023.

# SIV et programme de refonte du SIV : bilan et faits marquants 2022

## LE SYSTÈME D'IMMATRICULATION DES VÉHICULES (SIV)

Le SIV a connu en 2022 une activité toujours soutenue avec trois mises en production majeures, dont celle de septembre où le nouveau moteur de calcul de taxes, première brique de la refonte SIV, a été mis en production en mode « double run ».

Ce nouveau module remplacera définitivement les fonctions de calcul existantes dès le début de l'année 2023, après avoir été éprouvé durant le quatrième trimestre 2022.

Les différentes versions ont embarqué les évolutions successives demandées dans le cadre des nouvelles téléprocédures IQUIT de demande de quitus, pilotées par la DGFIP, afin d'immatriculer un véhicule.

Le chantier du nouveau marché de TMA du SIV a été mené au cours de l'année : rédaction du CCTP et des pièces contractuelles, publication, sélection du titulaire. Le choix du titulaire a été entériné lors du Conseil d'Administration de l'ANTS de fin d'année.

L'enjeu pour 2023 est de démarrer les travaux de réversibilité au premier trimestre et de passer au régime de croisière au cours du deuxième trimestre.

## LA REFORTE DU SIV

L'année 2022 a été consacrée aux travaux de sélection du titulaire du marché de réalisation de la refonte lancé fin 2021 dans le cadre d'une procédure de marché public avec négociation. Le choix du titulaire a été entériné comme pour le marché de TMA lors du Conseil d'Administration de l'ANTS de fin d'année.

Pour assurer les meilleures conditions de démarrage du marché de réalisation, une clarification de la gouvernance a été conduite au dernier trimestre 2022 au plus haut niveau des directions directement impliquées : DSR, DNUM, DMATES et ANTS.

L'enjeu pour 2023 est d'engager pleinement les travaux dès la notification du marché de réalisation.

### SPD 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). Grâce à ce nouveau système, les capacités de traitement ainsi que le niveau d'évolutivité donneront les moyens de mieux répondre aux besoins des usagers. 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 sur le périmètre des formations et des stages s'est élargie en 2022 pour améliorer le suivi et le contrôle de ces étapes clés. Actuellement, ConSta n'est utilisé que par les CSSR. L'utilisation de l'ePhoto est encouragée afin de continuer à simplifier les démarches pour les usagers.*





## OBJECTIF 2

# ASSURER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE DANS LA CONDUITE DES PROJETS

## Une démarche centrée sur les processus

Depuis 2021, l'Agence est engagée dans une démarche orientée certification Qualité de la gestion de projet.

La première étape visant à la professionnalisation des fonctions SI a principalement concerné :

- 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 achat, tout au long du cycle de vie des SI.

Des travaux ont été conduits pour obtenir une base documentaire partagée et 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 pour les prestataires selon les droits octroyés par les responsables de service qui tiennent compte de la confidentialité des documents et des informations.

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. 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.

En 2022, la troisième étape des travaux s'est concentrée sur les processus de l'agence.

Une vue globale des projets et des activités de l'Agence a été engagée.

S'agissant des SI, la stratégie se décline en *roadmap* projets. Le modèle de *delivery* se transforme par étapes progressives pour passer en mode produit et entretenir la dynamique d'excellence opérationnelle.

S'agissant de la relation avec les usagers, une revue des processus du Centre de Contact Citoyens (CCC) a été engagée au printemps afin d'optimiser le pilotage de l'activité, la maîtrise des flux et le service rendu aux usagers. Les ateliers de travail ont été l'occasion de donner la parole aux téléconseillers et aux superviseurs pour identifier les axes d'amélioration prioritaires. Les premières actions ont visé le renforcement de la communication au sein du CCC. Elles ont donné lieu à la mise en place de nouveaux outils de management visuel sur les plateaux et de partage d'informations entre les services.

Le plan de transformation du CCC se poursuit en 2023.





### OBJECTIF 3

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

## La protection des données

### POURSUITE DES TRAVAUX EN LIEN AVEC LE RGPD

En 2022, l'ANTS a poursuivi les travaux de mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) des contrats conclus avant son entrée en vigueur.

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

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

En outre, plus d'une dizaine d'analyses d'impact relatives à la protection des données personnelles (AIPD) ont été établies pour les différents projets auxquels l'agence participe.

En parallèle, des travaux ont été engagés avec les différents responsables de traitement aux côtés desquels l'agence agit (Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques du ministère de l'Intérieur, Délégation à la Sécurité Routière) 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.

### DES LIENS RENFORCÉS ENTRE LES ÉQUIPES

En tant qu'établissement public administratif sous tutelle du ministère de l'Intérieur, l'ANTS dispose d'un Délégué à la Protection des Données (DPD). Ce délégué est également celui du ministère de l'Intérieur.

Au-delà des cas impératifs pour lesquels le RGPD prévoit la saisine du DPD pour avis, l'ANTS 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 de l'ANTS a élaboré, en lien avec la cellule Faits Métiers de l'agence et le DPD, une formation 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 un 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, depuis 2021, 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, numéros de téléprocédure, etc.) communiquées par certains usagers via les messageries de ces réseaux sociaux, l'agence invite depuis 2021 les usagers à n'utiliser que le formulaire de contact accessible depuis le portail internet de l'ANTS : <https://ants.gouv.fr/contactez-nous>



Les usagers peuvent également contacter le Centre de Contact Citoyens (CCC) :

- 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

# La sécurisation des Systèmes d'information (SI) et la gestion des risques

## DES ÉQUIPES RENFORCÉES

### Le pôle de sécurité des systèmes d'information de l'ANTS veille :

- au respect des exigences de sécurité liées aux différents référentiels afférant aux Systèmes d'Information (SI), ce qui donne lieu à la mise en place et au pilotage de la Démarche d'Intégration de la Sécurité des Systèmes d'Information (DISSIP) en mode projet ;
- au pilotage des analyses de risques (eBios RM), des AIPD, des différents audits nécessaires à la constitution des dossiers d'homologation indispensables avant la mise en production d'un nouveau SI ;
- au maintien en condition de sécurité des SI en production au travers du pilotage et de la surveillance des patchs management de sécurité ;
- aux vérifications de bon fonctionnement et à la remédiation en cas d'incident sur les SI au travers du lien direct avec le C2MI et de la prise en compte des alertes de vulnérabilité, des alertes d'incident opérationnel, des alertes de *phishing*, etc. ;
- à la pertinence de la mise en place des processus de sécurité d'accès, logiques et/ou physiques, en lien avec l'Officier de Sécurité ;
- à la sensibilisation cyber des agents de l'agence au travers de campagnes amorcées en mai 2022 traitant de divers sujets tels que la sécurité du poste de travail, le RGPD, etc. ;
- à la gestion des accès, logiques et/ou physiques, la mise en conformité des politiques de sécurité/sûreté des emprises physiques de l'agence, la gestion et le séquestre des secrets, le lien opérationnel avec les différentes forces de l'ordre dans le cadre de la sécurisation de ses infrastructures.

À échéance 2022, l'agence a garanti la **certification RGS\*\*\* de son Infrastructure de Gestion de Clés (IGC)**, essentielle pour les missions de l'agence, ainsi que la **qualification eIDAS** de ces services par l'ANSSI. Son IGC fait partie des 24 en France à bénéficier de ces deux aspects de qualification de haut niveau : RGS\*\*\* et eIDAS.

Par ailleurs, l'IGC de l'ANTS, qui est en perpétuelle remise à niveau pour répondre aux exigences attendues, est un enjeu primordial pour l'agence.

L'ensemble des projets sont soumis à de nombreux référentiels et exigences (RGS\*, RGS\*\*\*, ISO 27001, guides de l'ANSSI, PSSI ANTS, PSSI MI, etc.). Chaque évolution est suivie par le pôle SSI et fait l'objet d'analyses et d'audits.

**En 2022, plus de 10 audits** (PASSI ou non) ont eu lieu sur l'ensemble des projets en cours : des audits **d'architecture et de configuration**, des **tests de pénétration** (*pentest = hacking*) et de code. Aux audits s'ajoutent les analyses de risques et les plans d'action afin de permettre aux projets d'assurer la bonne prise en compte de la sécurité au cours de leur développement.

Le pôle SSI a évalué le niveau de maturité SSI de l'agence au regard des 42 mesures d'hygiène informatique identifiées par l'ANSSI : les résultats sont encourageants avec un taux d'application proche des 3/4.

En 2023, l'amélioration va se poursuivre vers davantage de fluidité dans les échanges entre le pôle SSI, les équipes projet et les différents acteurs du quotidien, ainsi qu'une montée en puissance de l'aspect Sécurité opérationnelle.

---

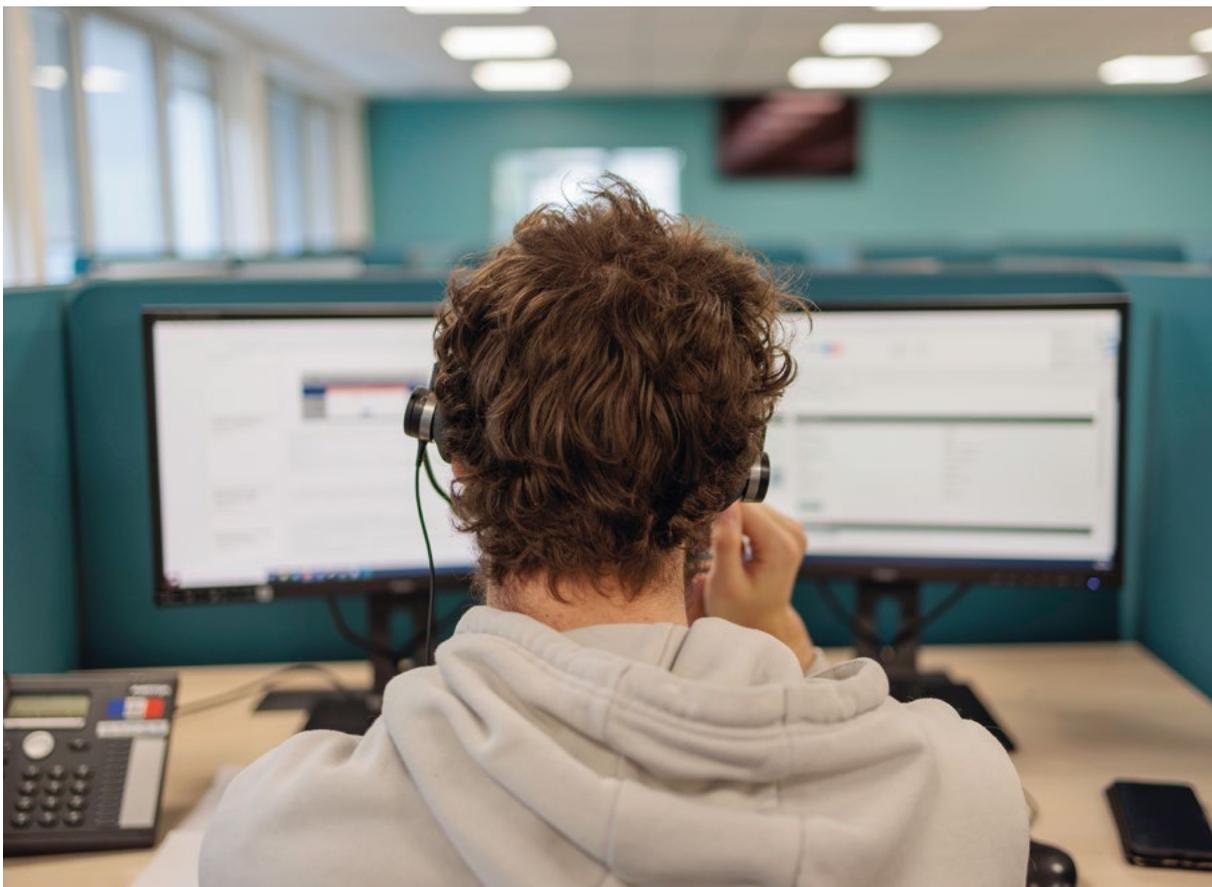
**AUDITS**

**PLUS DE 10** EN 2022  
SUR TOUS LES PROJETS  
EN COURS

---

**IGC**

**UNE  
INFRASTRUCTURE  
DE GESTION DES CLÉS  
DOUBLEMENT QUALIFIÉE**





Objectifs et indicateurs – Ambition 2								
Réf.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2022	
			2021	2022	2023			
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 24 h/24, 7j/7, sur 30 jours (base de calcul).						
		TES	• Numérateur : durée réelle de disponibilité de service	> 99 %	> 99,3 %	> 99,4 %	DDT	99,67 %
		SIV		> 99 %	> 99,3 %	> 99,4 %	DDT	99,89 %
		SNPC		> 99 %	> 99 %	> 99 %	DDT	97,08 %
		Portail ANTS	• Dénominateur : durée attendue et contractualisée de disponibilité de service	> 99,5 %	> 99,6 %	> 99,7 %	DDT	99,90 %
		Dispositif de recueil		> 99 %	> 99,3 %	> 99,7 %	DDT	99,70 %
N° 8	Démarche de ré-internalisation des ressources et compétences clés	Les fiches de poste de l'agence sont régulièrement actualisées	Audit et diagnostic			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	Documentation des processus	
N° 10	Taux de traitements ayant fait l'objet d'AIPD (pour les systèmes nécessitant des traitements)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numérateur : nombre de traitements d'analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) réalisés par l'ANTS</li> <li>Dénominateur : nombre de traitements d'AIPD nécessaires à réaliser pour les systèmes sous la responsabilité de l'ANTS</li> </ul>	100 %	100 %	100 %	SG	25 %	



AMBITION 3

# AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES PROCESSUS INTERNES

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

**P. 46**

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

**P. 54**



## OBJECTIF 1

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

## Le budget de l'agence

RÉPARTITION DU BUDGET GLOBAL  
DE L'AGENCE PAR CATÉGORIES DE DÉPENSES  
(EN CP CONSOMMÉS)

DÉPENSES DE  
FONCTIONNEMENT

84,6 %

DÉPENSES  
D'INTERVENTION

1,9 %

DÉPENSES  
D'INVESTISSEMENT

10,7 %

DÉPENSES  
DE PERSONNEL

2,8 %

### SOLDE BUDGÉTAIRE

Le solde budgétaire au 31 décembre 2022 est créditeur de 21 165 008 €. Le compte financier présente une consommation en terme de CP de près de 95 % au regard des prévisions budgétaires, en quasi-adéquation avec le budget rectificatif 2022 n° 2.

### NIVEAU DE TRÉSORERIE

Le niveau de trésorerie de l'ANTS en fin de gestion 2022 est de 113 millions d'euros, supérieur au seuil prudentiel de 80 jours d'activité.

EN 2022

**113 MILLIONS D'EUROS**

### UNE CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT MAINTENUE

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 2022 est stable au regard des exercices précédents et est équivalent au montant des investissements apparaissant au bilan 2020.

#### Évolution de la CAF depuis 2011 (en millions d'euros)

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
68,1	- 9,6	17,4	- 44,8	24,4	45,8	30,2	26,1	28,3	27,9	33,4	32

#### Les recettes (en millions d'euros)

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
219,7	236,2	233,7	243,9	252,3	315,2	324,4

		BR2 2022	31 décembre 2022
Fiscalité affectée	Taxe SIV	36 200 000,00 €	36 200 000,00 €
	Taxe PSB	172 060 000,00 €	172 060 000,00 €
	Taxe CNI	11 250 000,00 €	11 250 000,00 €
	Taxe TSVE	14 490 000,00 €	14 490 000,00 €
	Taxe PDC	7 000 000,00 €	7 000 000,00 €
	<b>Total</b>	<b>241 000 000,00 €</b>	<b>241 000 000,00 €</b>
Recettes propres	Téléservices	24 000 000,00 €	23 831 098,84 €
	Services de confiance	1 500 000,00 €	414 954,72 €
	Diverses	26 449 398,00 €	33 623 973,74 €
	<b>Total</b>	<b>51 949 398,00 €</b>	<b>57 870 027,30 €</b>
Autre recette globalisée	Redevance acheminement CIV	28 850 000,00 €	25 564 516,42 €
<b>Total recettes</b>		<b>321 799 398,00 €</b>	<b>324 434 543,72 €</b>

### Impact de l'inflation

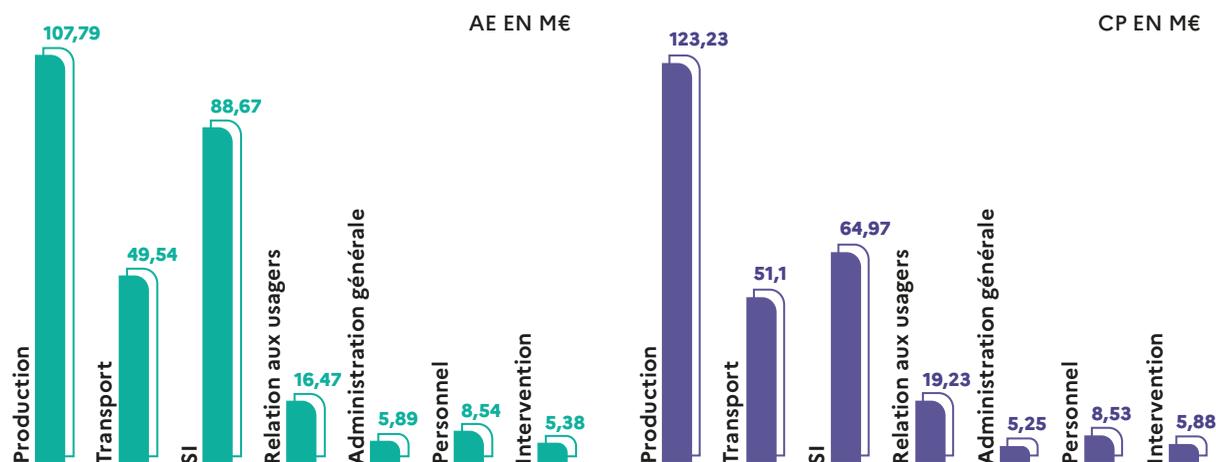
Dans le contexte financier de 2022, l'ANTS a dû faire face à des tensions inflationnistes, particulièrement s'agissant de la production des titres, poste majeur du budget, et plus généralement sur tous les secteurs d'activité de l'agence. L'impact de cette situation économique ne sera, toutefois, réellement visible qu'à compter de 2023 avec, d'une part, les révisions de prix de certains marchés et, d'autre part, l'établissement du solde des plans de règlement et la révision des prix des titres sécurisés qui interviennent en janvier de chaque année pour l'année précédente.

## LES DÉPENSES

### Par nature

		BR 2022	Compte financier
Autorisations d'engagement (AE)	Investissement	45 632 494,68 €	40 062 535,90 €
	Intervention	5 379 000,00 €	5 378 051,50 €
	Fonctionnement	258 162 112,91 €	253 387 052,58 €
	Personnel	8 715 800,00 €	8 536 022,60 €
Crédits de paiement (CP)	Investissement	34 625 106,06 €	32 307 906,70 €
	Intervention	6 166 070,40 €	5 883 792,38 €
	Fonctionnement	270 039 025,26 €	256 555 860,66 €
	Personnel	8 715 800,00 €	8 532 228,11 €

## Répartition des postes de dépenses



Concernant les systèmes d'information, les dépenses relatives aux deux grands projets représentent :

- pour le développement du service de garantie de l'identité numérique régalienne : 8 millions d'euros d'AE et 8,56 millions d'euros de CP ;
- pour la refonte du système d'immatriculation des véhicules (SIV) : 4,8 millions d'euros d'AE et 5,2 millions d'euros de CP.

– en décembre 2022 pour le lot 2 relatif au traitement des contacts liés à l'identité numérique.

Chaque lot est conclu pour une durée totale, toute reconduction incluse, de soixante mois à compter de sa date de notification.

La valeur totale de ces deux lots est de 110 000 000 euros HT ;

- **le marché 2022-0284 relatif à l'acquisition d'un outil intégré et omnicanal de centre d'appels intégrant les services de télécommunications associés**, notifié le 28 octobre 2022 à AKIO SAS pour une durée de quatre ans.

Le montant maximum du marché est de 12 000 000 euros HT.

## Les marchés publics et les conventions conclus par l'agence

### LES PRINCIPAUX MARCHÉS PUBLICS NOTIFIÉS EN 2022

En 2022, l'ANTS a passé 35 marchés publics, dont :

- **le marché 2021-0282 relatif à la gestion des activités externalisées du Centre de Contact Citoyens (CCC) de l'ANTS situé à Charleville-Mézières.**

Ce marché comporte deux lots mono-attributaires qui ont été notifiés à INTEL CIA France :

- en juin 2022 pour le lot 1 relatif au traitement des contacts liés au SIV, au SNPC et au programme ANEF,

### LA MAÎTRISE DES ACHATS

**La politique d'achats de l'ANTS en 2022 s'inscrit dans le cadre de la stratégie des achats de l'État pilotée par la Direction des Achats de l'État (DAE).** Dans ce cadre, l'agence participe aux comités de établissements publics de l'État, ainsi qu'aux comités achats organisés par la DEPAFI du ministère de l'Intérieur.

En outre, l'ANTS communique chaque année son plan d'action « achats » et son bilan en termes de marchés publics et de dépenses à la DAE et à la DEPAFI.

**L'agence s'intègre également dans des dispositifs d'achats interministériels avec le ministère de l'Intérieur ou d'autres ministères** afin de réaliser des économies basées sur la mutualisation et la globalisation des achats.

Enfin, dans le cadre de la réalisation du **Contrat d'Objectifs et de 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-sourçage systématique** en amont du lancement de ses consultations d'achat **afin de prévenir les dépendances potentielles à certains opérateurs économiques et de bénéficier ainsi de la mise en concurrence.**

Ce travail est réalisé dans le respect des conditions posées par les articles R2111-1 et R2111-2 du code de la commande publique et selon les préconisations du [Guide de l'achat public relatif au sourcing opérationnel](#).

**L'année 2022 a également été marquée par un contexte économique difficile.** Suite à l'avis rendu par le Conseil d'État le 15 septembre 2022, et dans le respect des conditions fixées par la circulaire du 22 septembre 2022 relative à l'exécution des contrats de la commande publique, l'ANTS a ainsi dû, à la demande de certains de ses fournisseurs et prestataires, adapter les modalités d'exécution financière de certains de ses marchés publics.

## Les moyens généraux

Le service des moyens généraux, basé à Charleville-Mézières, se compose de sept personnes (six techniciens informatiques et une personne dédiée à la logistique).

### LES MISSIONS

L'activité de cette fonction support 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).

### LE PÉRIMÈTRE DES INTERVENTIONS

Les moyens généraux interviennent sur l'ensemble des cinq sites de l'ANTS entre Paris et Charleville-Mézières, dont un second site parisien pris à bail début 2022 afin d'y accueillir l'équipe intégrée, agents des entités pilotes et prestataires, en charge du projet de refonte du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV).

Des travaux d'aménagement provisoires ont été réalisés et supervisés par l'équipe des moyens généraux. Ce nouvel espace constitué de deux plateaux de 480 m<sup>2</sup> héberge, dans un premier temps, une soixantaine de positions de travail. Il sera complètement aménagé au cours de 2023.

En parallèle, une réflexion est en cours sur le regroupement des sites de Charleville-Mézières, conformément aux orientations stratégiques de l'ANTS. L'avancée de cette réflexion nécessitera à moyen terme une mobilisation importante de l'ensemble des équipes.

### POSITIONS DE TRAVAIL (AGENTS ET PRESTATAIRES)

600

### POSTES NOEMI

382

### POSTES FIXES

372

### LIGNES MOBILES

212

### SOLLICITATIONS

3 926 EN 2022

## 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'ANTS.

**Au cours de l'année 2022, ce sont 100 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, soit 17,6 % de plus qu'en 2021.**

La plupart d'entre eux concerne, en fait, la chaîne d'instruction et de délivrance des titres qui relève de la compétence des services du ministère de l'Intérieur.

Les contentieux sont principalement répartis comme suit selon les titres :

- **60 % concernent des demandes relatives au permis de conduire** (23 % de demandes de délivrance de permis suite à une suspension ou une annulation, 19 % d'autres demandes de délivrance de permis de conduire, 14 % de demandes d'échange de permis étrangers, etc.);
- 26 % concernent des demandes relatives aux Certificats d'Immatriculation d'un Véhicule (CIV) (11 % de demandes de délivrance d'un CIV, 8 % de demandes d'enregistrement de cession d'un véhicule, etc.);
- 4 % concernent des demandes relatives à des démarches relatives au séjour des étrangers en France;
- 1 % concerne une demande relative au passeport;
- 3 % ne concernent pas des demandes de titres.

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

- **45 % concernent des demandes en référé;**
- 7 % 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. Dans 36 % des cas, le requérant a reçu son titre avant la clôture de l'instruction par le juge administratif.

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

Comme les années précédentes, l'ANTS a poursuivi en 2022 sa politique de surveillance des noms de domaine 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 tels sites et de les inviter à la plus grande vigilance lorsqu'ils se rendent sur internet pour initier leurs démarches.

### 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	Date de notification
243	TMA et hébergement site internet Avenant n° 7	72130000	DOCAPOSTE	32021714401120	Avenant	France		14/03/2022
249	Mise à disposition de personnels intérimaires Avenant n° 5	79620000	ADECCO	99882350406396	Avenant	France		04/02/2022
250	Externalisation des activités du CCC Avenant n° 5	79512000	THE MARKETING GROUP	35394409300049	Avenant	France		16/02/2022
244	TMA du SIV	72250000	ATOS-CGI	40802471900572	Ordre de service	France	Marché : 48 mois TOP1 : 12 mois TOP2 : 12 mois	11/03/2022
273	AMO Technique pour la SSI Avenant n° 1	72220000	Ernst & Young AVANTIX	34800644600234	Avenant	France		23/12/2022
273	AMO Technique pour la SSI	72220000	Ernst & Young AVANTIX	34800644600234	Reconduction	France		13/12/2022
269	Acheminement Lots 1 à 4 Avenant n° 2	64100000	LA POSTE	35600000000048	Avenant	France		11/03/2022
269	Acheminement Lots 1 à 4 Avenant n° 3	64100000	LA POSTE	35600000000048	Avenant	France		18/05/2022
269	Acheminement Lots 1 à 4 Avenant n° 4	64100000	LA POSTE	35600000000048	Avenant	France		28/07/2022
269	Acheminement Lots 1 Avenant n° 5	64100000	LA POSTE	35600000000048	Avenant	France		07/10/2022
269	Acheminement Lots 1 à 4 Avenant n° 6	64100000	LA POSTE	35600000000048	Avenant	France		28/12/2022
269	Acheminement Lots 1 à 4	64100000	LA POSTE	35600000000048	Reconduction	France		16/12/2022
262	CTN	72000000						12/05/2022
259	Acheminement Lot 1		NUMEN	78162164400017	Reconduction	France		30/05/2022
259	Acheminement Lot 3	64100000	CHRONOPOST	38396013501000	Reconduction	France		13/05/2022
272 Lot 2	SGIN Avenant n° 2	72000000	IDEMIA-IDAKTO	44030528200087	Avenant	France		23/12/2022
272 Lot 4	SGIN Avenant n° 2	72000000	ATOS	40802471900572	Avenant	France		16/12/2022
281 Lot 1	TES3 bis Avenant n° 2	72222300	WORLDLINE	37890194600574	Avenant	France		16/12/2022

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	Date de notification
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 1	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		05/01/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 2	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		20/04/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 3	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		08/06/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 4	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		21/06/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 5	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		07/07/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 6	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		20/07/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n°7	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		20/09/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n°8	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		11/10/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 9	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		16/12/2022
281 Lot 2	TES3 bis Avenant n° 10	72222300	IN IDT ORANGE	82408202800039	Avenant	France		23/12/2022
281 Lot 4	TES3 bis Avenant n° 1	72222300	WORLDLINE	37890194600574	Avenant	France		21/01/2022
289	BXSS	72267100	ATOS	64205873900839	Notification	France	24 mois (PI) + 24 mois (PR)	29/03/2022
282	CCC - Lot 1	79512000	INTELCIA	35394409300122	Notification	France	60 mois	15/06/2022
282	CCC - Lot 2	79512000	INTELCIA	35394409300122	Notification	France	60 mois	29/09/2022
283	Mise à disposition de personnels intérimaires	79620000	ADECCO	99882350431782	Notification	France	48 mois	25/08/2022
289	AMO dans le domaine des marchés publics	71335000	PWC	67200648300362	Notification	France	48 mois	21/09/2022
284	Acquisition d'un outil omnicanal de centre d'appels intégrant les services de télécommunications associés	72212445	AKIO SAS	42100170200024	Notification	France	36 mois (PI) + 12 mois (PR)	28/10/2022



## OBJECTIF 2

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

### Le renforcement de l'attractivité de l'agence

L'agence continue à renforcer le développement de ses compétences en poursuivant ses campagnes de recrutement sur des profils liés au numérique dans un contexte de forte tension du marché de l'emploi.

À cet égard, onze nouveaux agents ont rejoint l'agence en 2022, soit 8 % de ses effectifs, sur des profils techniques (sécurité des systèmes d'information, chefs de projets SI, techniciens applicatifs, etc.), mais également dans les domaines de l'accompagnement des usagers et de la communication, notamment sur le programme identité numérique.

L'agence a également poursuivi le renforcement de ses compétences en assurant la promotion en interne de neuf de ses agents.

L'année a également été marquée par la poursuite du développement de l'alternance, avec le recrutement de six nouveaux alternants (notamment dans le domaine des systèmes d'information, ainsi les profils recherchés sont orientés UX design, DevOps ou maîtrise d'œuvre informatique), amenant le total des alternants en fin d'année à 7, soit 5 % de l'effectif.

### Espace carrière

L'agence s'est dotée d'un nouvel espace carrière accessible :

- sur le site de l'ANTS : <https://ants.gouv.fr/>  
> L'agence > Nos offres d'emploi ;
- ou directement à l'adresse :  
<https://antsrecrutement.recruitee.com/>

Le développement des compétences se construit également à travers le plan de formation de l'agence qui permet d'anticiper les besoins futurs en compétence et de consolider les compétences clés nécessaires à la bonne réalisation des missions. C'est un total de 1186 heures de formation déployées en 2022 au sein de l'agence auxquelles s'ajoutent 250 heures de formations internes permettant de consolider les compétences des agents du centre d'appels. Ainsi, 58 % des agents de l'ANTS ont suivi au moins une action de formation en 2022.

L'organisation du travail en mode distanciel fait maintenant partie du mode d'organisation de l'agence, ainsi plus de 105 agents travaillent actuellement sur ce mode d'organisation.

## LES RESSOURCES HUMAINES EN CHIFFRES

### Nombre d'agents au 31/12/2022

#### AGENTS

141 EN ETP

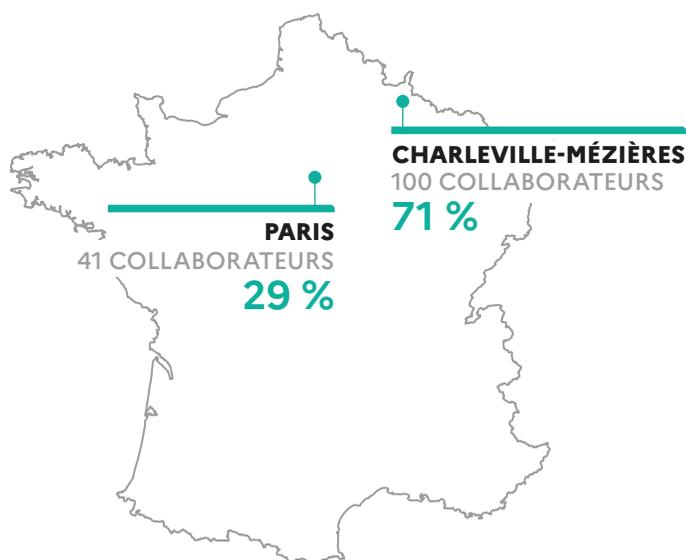
**142** (DONT 7 APPRENTIS)

#### CONTRACTUELS

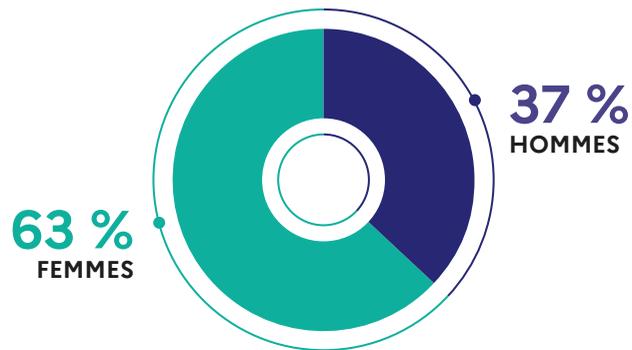
**79 %**

#### FEMMES

**63 %**

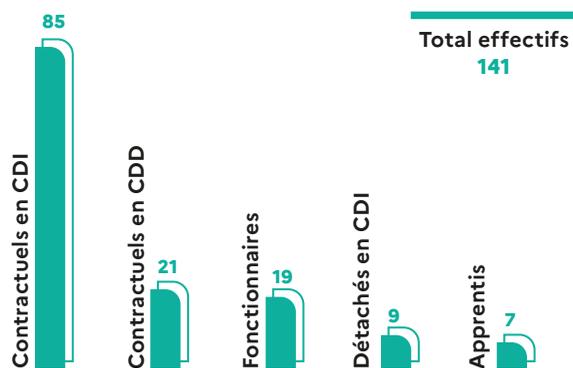


### Répartition des effectifs par sexe



Catégorie	Femmes	Hommes	Total général
A	20	27	47
B	31	20	51
C	35	2	37
Apprentis	3	4	7
<b>Total général</b>	<b>89</b>	<b>53</b>	<b>142</b>

### Répartition des effectifs par type de contrat



Moyenne d'âge des effectifs

MOYENNE D'ÂGE DE L'ENSEMBLE  
DES COLLABORATEURS

41 ANS

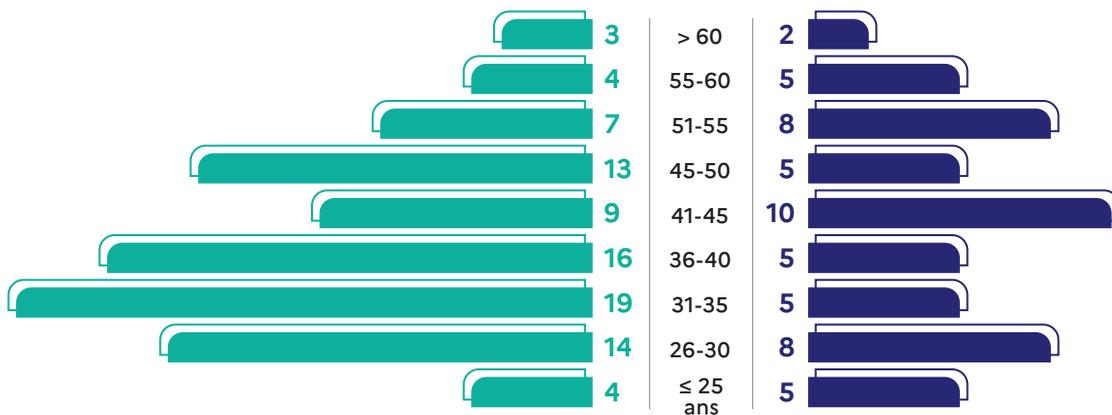
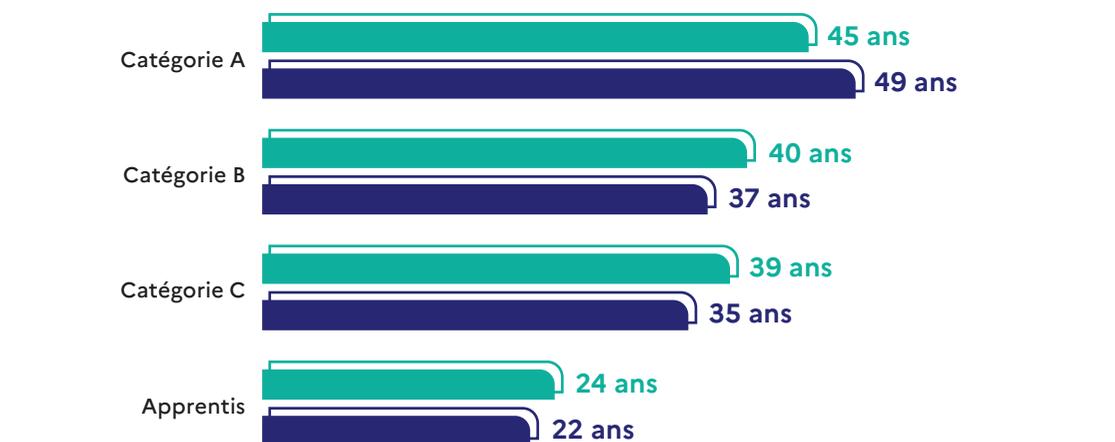
MOYENNE D'ÂGE  
POUR LES FEMMES

40 ANS

MOYENNE D'ÂGE  
POUR LES HOMMES

42 ANS

Femmes Hommes





Objectifs et indicateurs – Ambition 3							
Réf.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2022
			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	33
N° 12	Niveau de trésorerie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numérateur: montant de trésorerie au 31 décembre de l'année écoulée (en euros) x 365 jours</li> <li>Dénominateur: charges de fonctionnement décaissables (charges de fonctionnement hors dotations aux provisions et amortissements)</li> </ul>	60 j de dépenses	60 j de dépenses	60 j de dépenses	SG	133 j 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	15,40 j
N° 14	Taux d'accès à la formation par les agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numérateur: nombre d'agents de l'ANTS ayant eu accès à une formation</li> <li>Dénominateur: nombre d'agents de l'ANTS sur l'année</li> </ul>	50 %	60 %	65 %	SG	58 %





AMBITION 4

**RENFORCER  
LE RÔLE  
DE CONSEIL  
DE L'AGENCE**  
AUPRÈS DES  
ACTEURS DE  
L'ÉCOSYSTÈME

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

**P. 62**

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

**P. 64**



## OBJECTIF 1

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

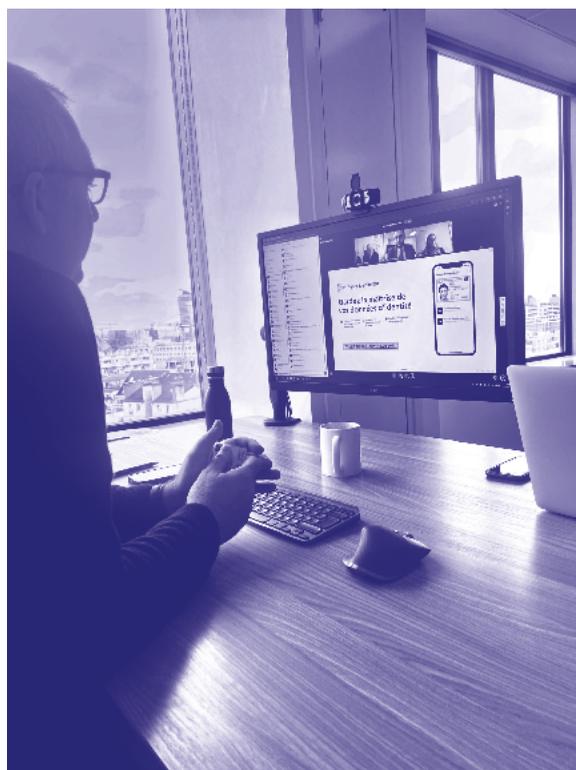
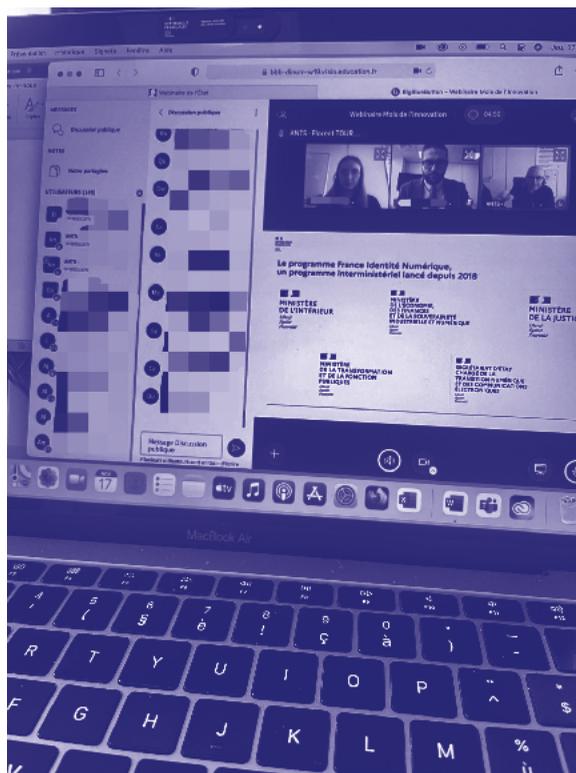
La contribution  
de l'agence  
aux instances  
de normalisation  
et aux comités  
internationaux

L'ANTS a poursuivi en 2022 sa participation aux différentes instances nationales et internationales de normalisation, en particulier aux travaux de l'AFNOR, de l'AIGCEV pour les travaux relatifs au Cachet Électronique, et des différents groupes de travail sous l'égide de la Commission européenne (comités article 6) et de l'OACI (NTWG, PKD).

## La mise en avant de la capacité de l'agence à innover pour mettre le numérique au service des usagers

L'agence est au cœur de l'innovation au sein des démarches numériques essentielles.

À l'occasion du mois de l'innovation publique, rendez-vous annuel organisé par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) pour valoriser les initiatives locales et la capacité d'innovation des acteurs publics, l'ANTS a animé des webinaires à destination des mairies et des préfectures. Il s'agissait de leur faire découvrir à la fois la plateforme de rendez-vous pour la délivrance des passeports et des cartes d'identité et le service public d'identité numérique avec l'application mobile France Identité. Plus de 350 mairies et préfectures ont pu assister à ces formations en distanciel.





## OBJECTIF 2

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

## La coordination de la chaîne de délivrance des titres

La crise des délais de délivrance des titres d'identité a mis en lumière le rôle de l'agence sur l'ensemble de la chaîne. Elle est un point d'entrée pour les usagers via le portail [ants.gouv.fr](https://ants.gouv.fr), et assure le support aux particuliers et aux professionnels qui les accompagnent via son Centre de Contact Citoyens (CCC). En lien avec le ministère de l'Intérieur et ses partenaires, l'agence a assuré tout au long de l'année 2022 la coordination des opérations qui ont conduit à multiplier les points de recueil de demandes de titres en installant de nouveaux dispositifs de recueil, de manière pérenne ou temporaire.

Ces actions ont été menées en lien constant avec les préfetures et les mairies, suivant une stratégie concertée avec l'Association des Maires de France (AMF).

Au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL) du 22 au 24 novembre 2022, l'agence était présente au sein du pôle citoyenneté du stand du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer. Ce salon a réuni 45 000 visiteurs avec plus de 1 000 exposants. Il a rassemblé un grand nombre d'élus et d'acteurs clés œuvrant au quotidien à la gestion et au développement des territoires de France. L'ANTS a ainsi pu présenter le plan d'action mis en œuvre en partenariat avec les communes, la plateforme de rendez-vous en mairie et l'application France Identité.

Par ailleurs, tout au long de l'année, l'ANTS entretient des liens réguliers avec les opérateurs des démarches essentielles s'adressant aux usagers. Ces opérateurs se retrouvent notamment dans le cadre du déploiement du programme Services Publics +.

## L'ANTS et les réseaux sociaux

En 2022, l'ANTS a recentré sa présence sur les réseaux sociaux, sur X (ex-Twitter) et LinkedIn, devenus deux vecteurs essentiels de communication pour les entreprises.

### LA PROGRESSION DE 2022 EN QUELQUES CHIFFRES

Une communauté totale de 15 700 personnes fin 2021 contre 21 545 personnes fin 2022, soit une augmentation de 37,23 %.

#### ANTS

##### NOMBRE D'ABONNÉS SUR X (ex-Twitter)



11 300 EN 2021

**14 200** EN 2022

(+ 25,7 % d'abonnements)

##### NOMBRE D'ABONNÉS SUR LINKEDIN



4 400 EN 2021

**6 345** EN 2022

(+ 44,2 % d'abonnements)

#### France identité

##### NOMBRE D'ABONNÉS SUR X (ex-Twitter)

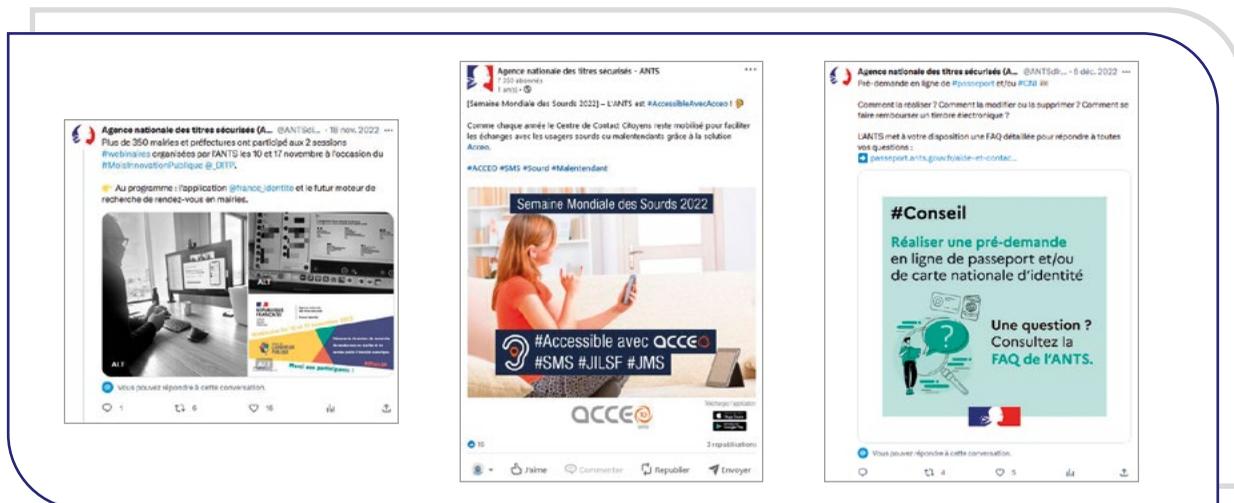


**3 226** EN 2022

##### NOMBRE D'ABONNÉS SUR LINKEDIN

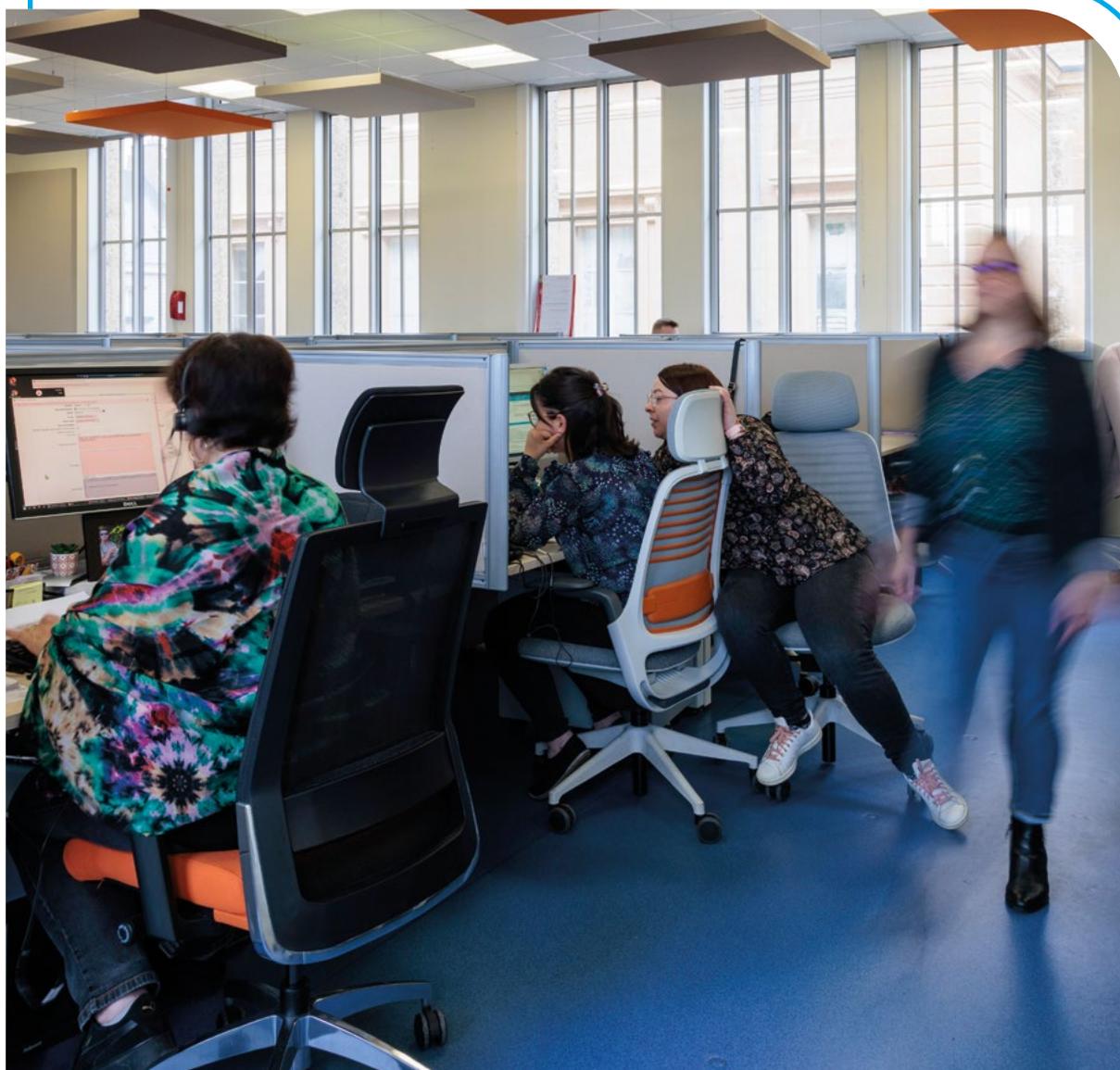


**1 250** EN 2022



## Objectifs et indicateurs – Ambition 4

Réf.	Indicateur	Mode de calcul	Trajectoire			Pilote	Réalisation 2022
			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		+ 5
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	-	-	DSUQ	Arrêtée
		Nombre d'abonnés sur la page X (ex-Twitter) de l'ANTS	3 600	en hausse	en hausse	DSUQ	14 200
		Nombre d'abonnés sur la page LinkedIn de l'ANTS	2 300	en hausse	en hausse	DSUQ	6 345



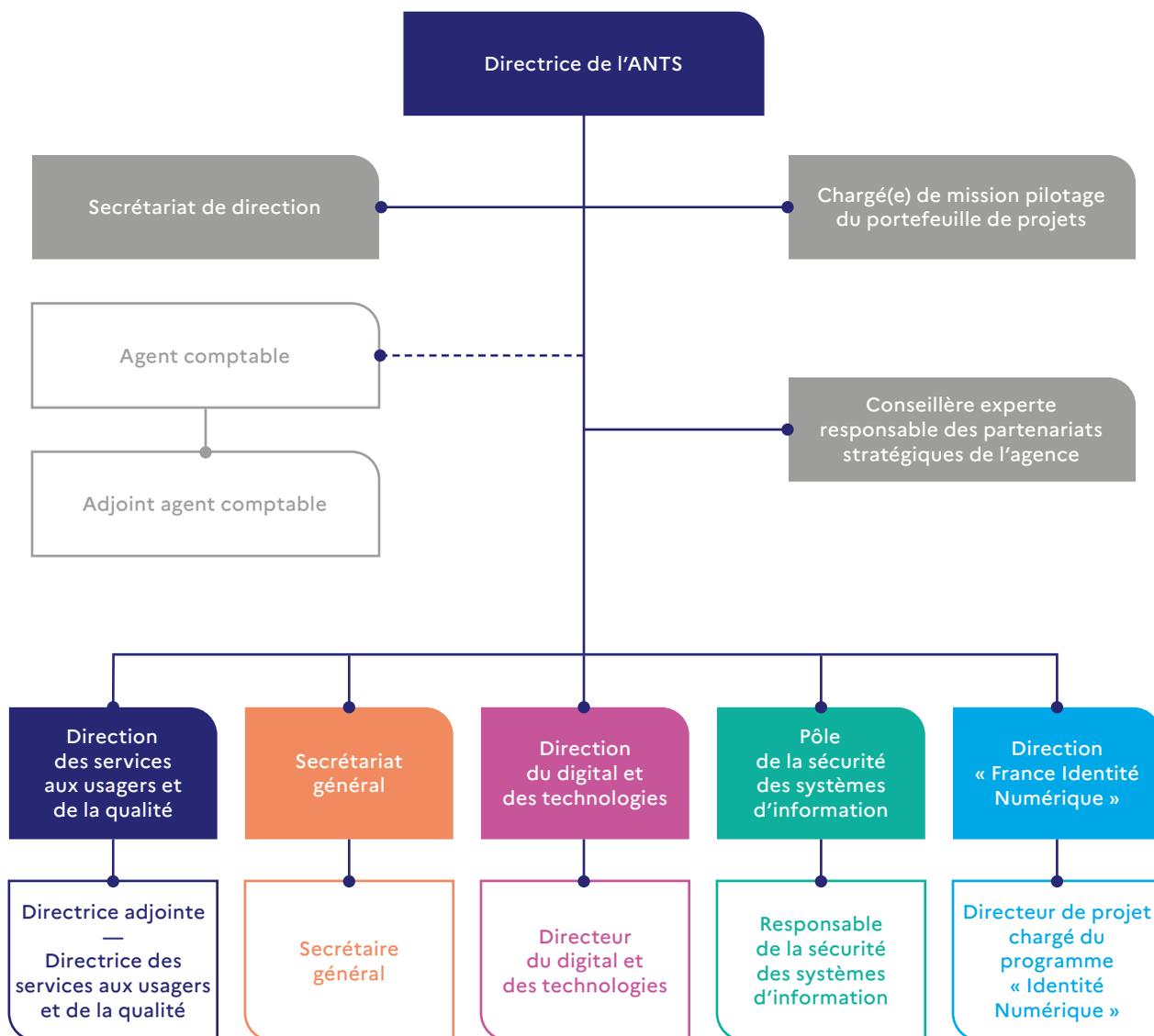
# ANNEXES

# Les textes de l'agence

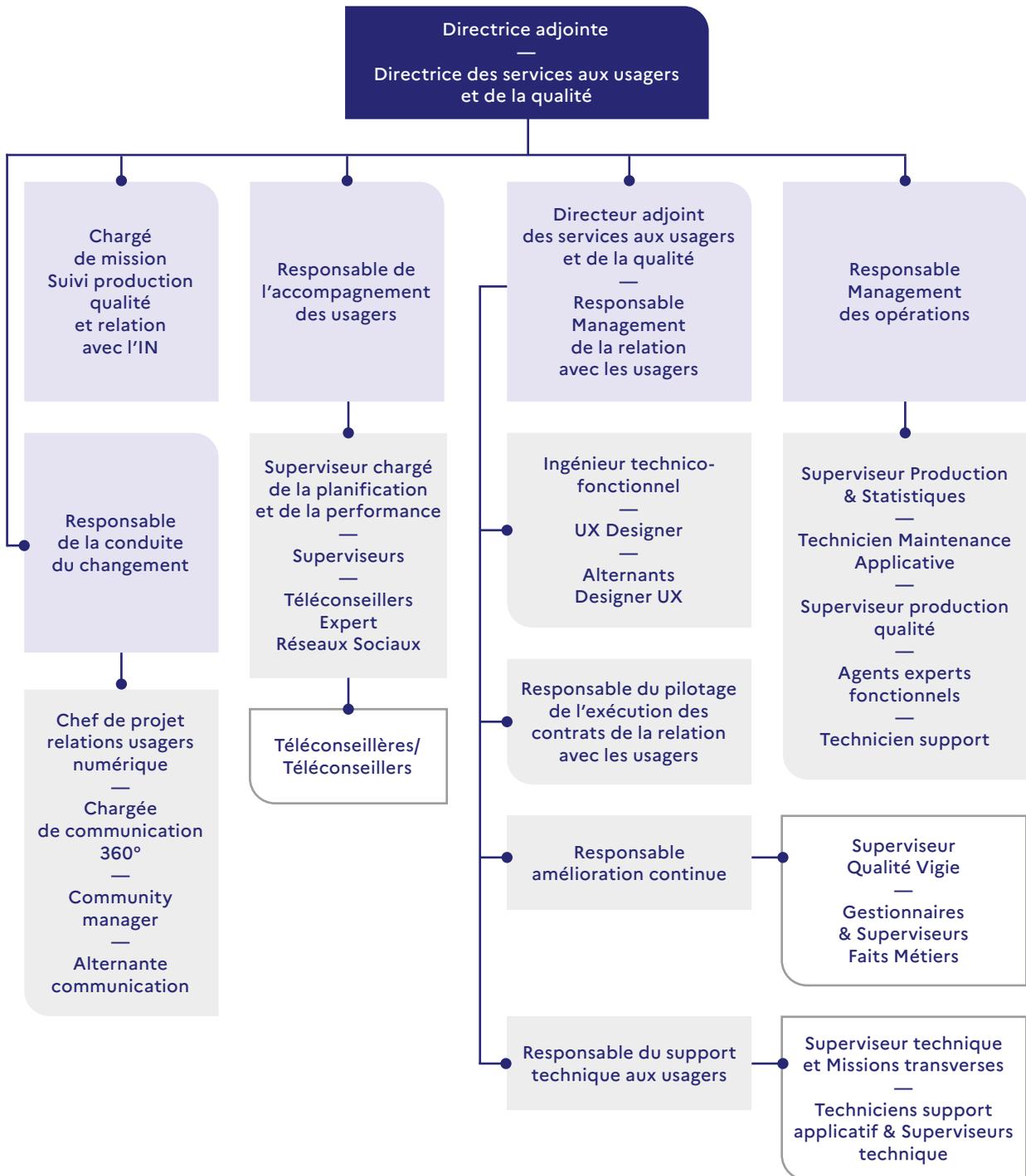
- **Décret du 8 février 2023** portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. JOLY (Pascal).
- **Décret du 26 avril 2022** autorisant la création d'un moyen d'identification électronique dénommé « Service de garantie de l'identité numérique » (SGIN), abrogeant le décret du 13 mai 2019 autorisant la création d'un moyen d'identification électronique dénommé « Authentification en ligne certifiée sur mobile ».
- **Décret du 2 octobre 2020** portant nomination de la directrice de l'Agence nationale des titres sécurisés - Mme BAUDOUIN-CLERC (Anne-Gaëlle).
- **Décret n° 2017-890 du 6 mai 2017** relatif à l'état civil dans sa dernière version telle que modifiée par le décret n° 2022-290 du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 (31 décembre 2022)

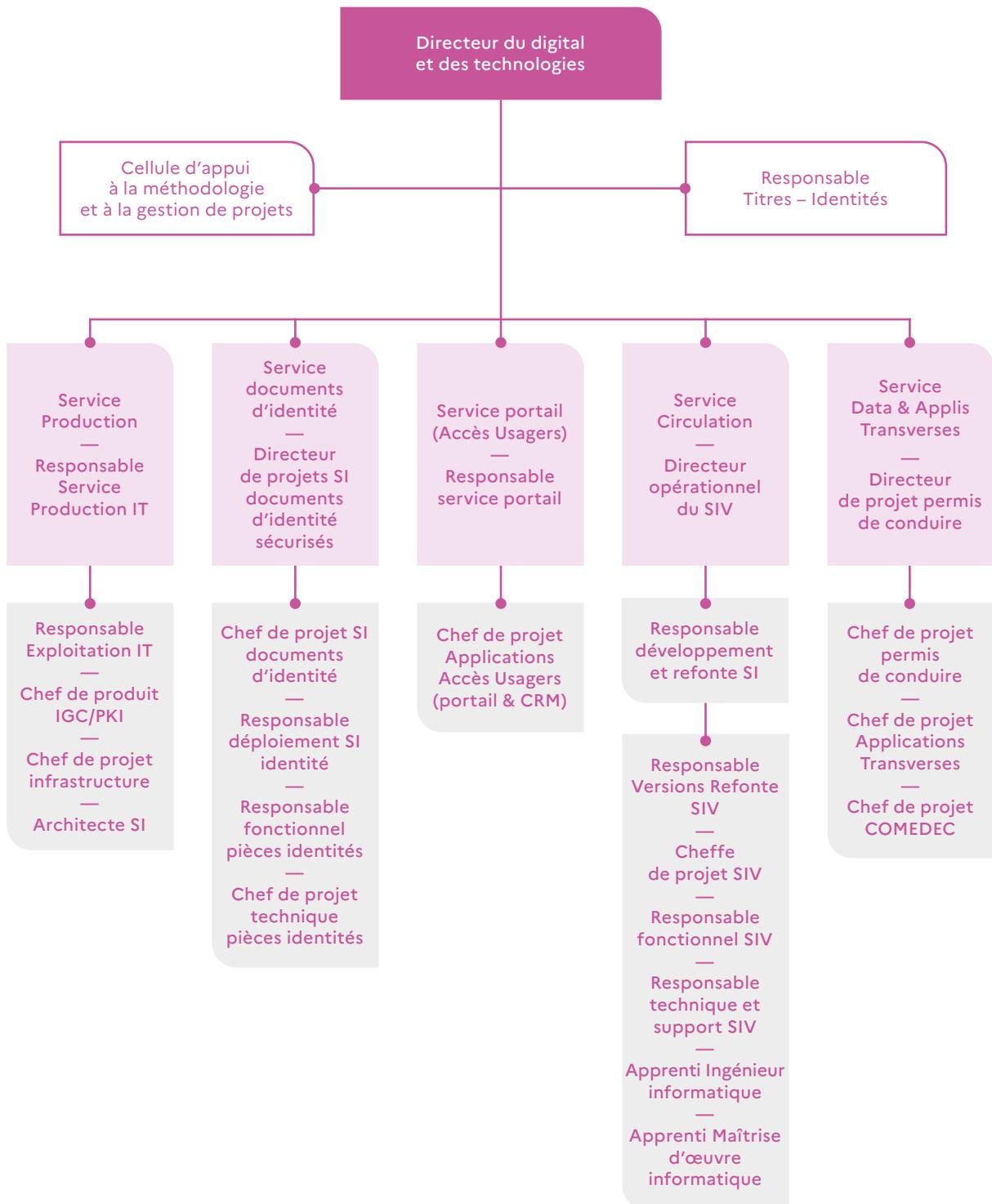
## DIRECTION GÉNÉRALE



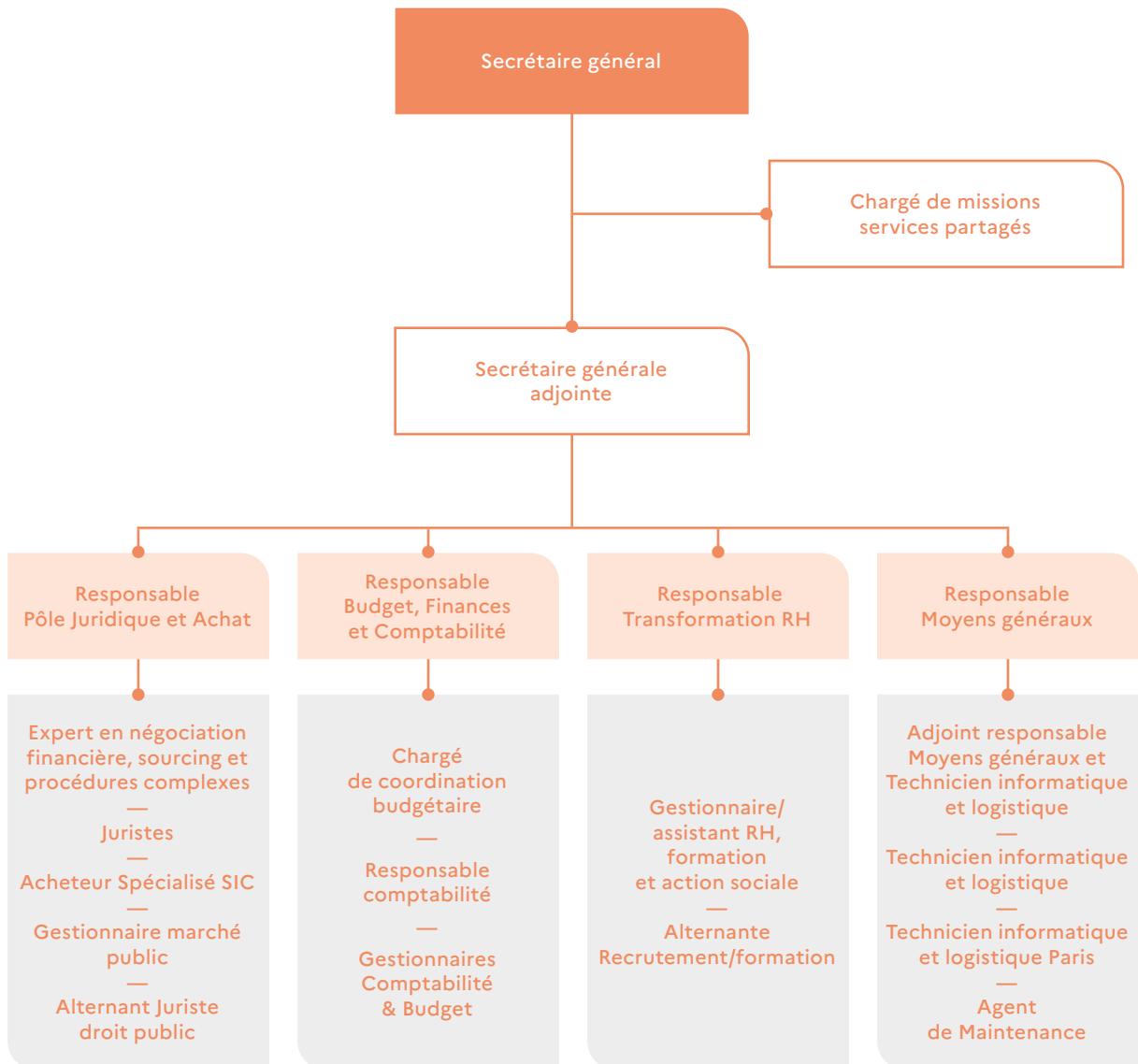
## DIRECTION DES SERVICES AUX USAGERS ET DE LA QUALITÉ



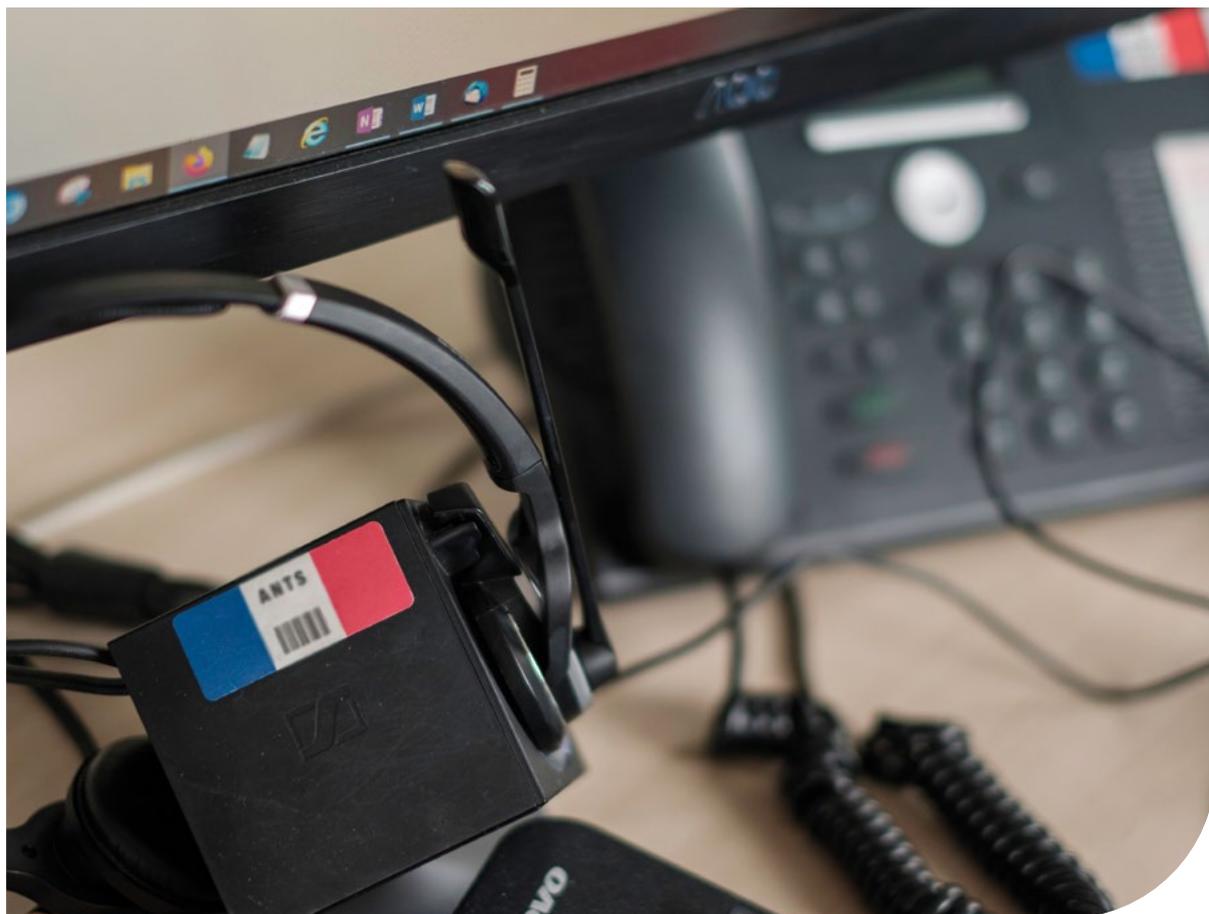
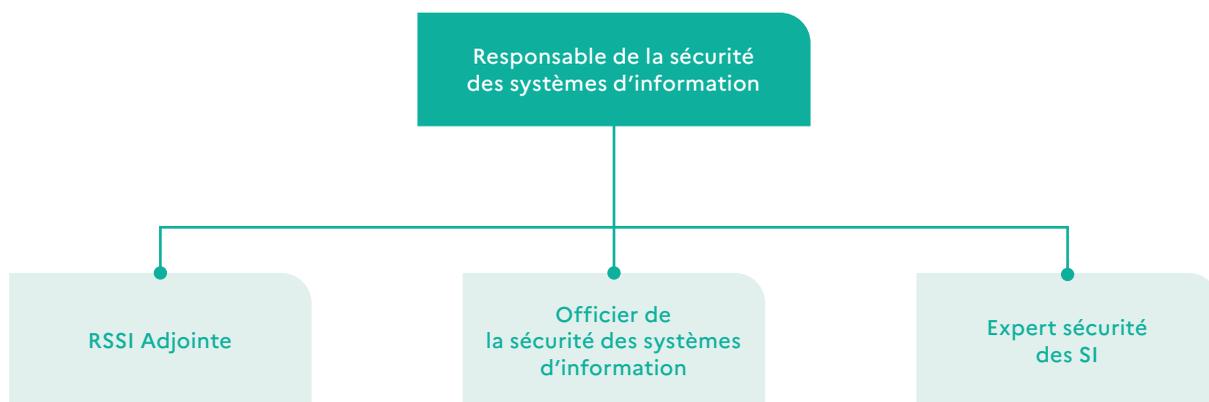
## DIRECTION DU DIGITAL ET DES TECHNOLOGIES



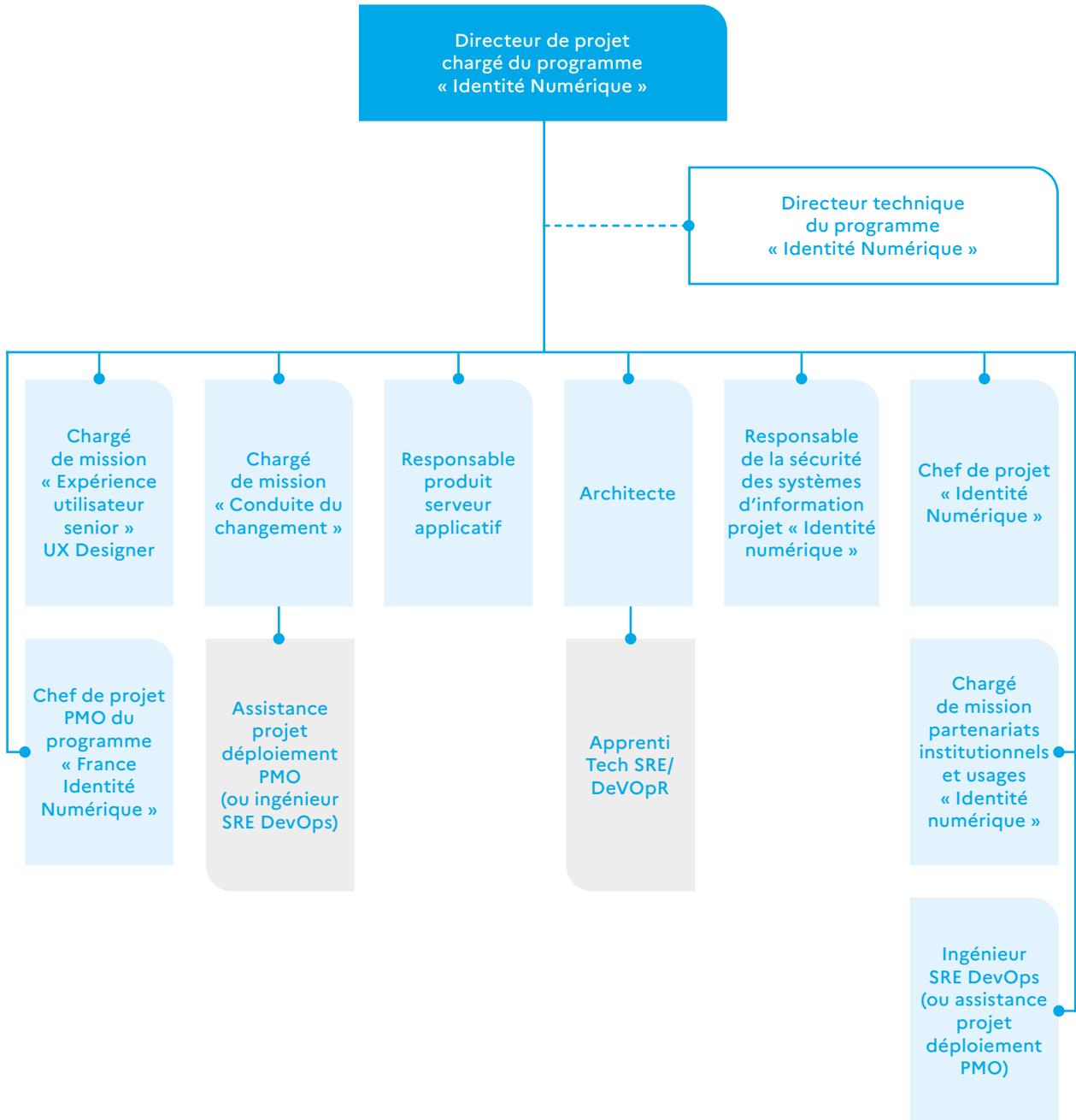
## SECRETARIAT GÉNÉRAL



## SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION



## DIRECTION FRANCE IDENTITÉ NUMÉRIQUE



# Liste des abréviations

<b>AIGCEV</b>	Association Internationale de Gouvernance du Cachet Électronique Visible	<b>DLPAJ</b>	Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques
<b>AIPD</b>	Analyse d'impact relative à la protection des données	<b>DMATES</b>	Direction du management de l'Administration Territoriale et de l'encadrement supérieur
<b>AFNOR</b>	Association Française de NORmalisation	<b>DNUM</b>	Direction du Numérique
<b>ANEF</b>	Administration Numérique des Étrangers en France	<b>DPD</b>	Délégué à la protection des données
<b>ANS</b>	Agence du numérique en santé	<b>DR</b>	Dispositif de Recueil
<b>ANSSI</b>	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information	<b>DSR</b>	Délégation à la Sécurité Routière
<b>ANTS</b>	Agence Nationale des Titres Sécurisés	<b>ESSI</b>	Expert en sécurité des systèmes d'information
<b>BPI</b>	Bénéficiaire de la protection internationale	<b>FIN</b>	programme France Identité Numérique
<b>CCC</b>	Centre de Contact Citoyens	<b>IGC</b>	Infrastructure de gestion de clés
<b>CCTP</b>	Cahier des clauses techniques et particulières	<b>ISO</b>	<i>International Organization for Standardization</i>
<b>CDD</b>	Contrat à Durée Déterminée	<b>MAQ</b>	Manuel d'assurance qualité
<b>CDI</b>	Contrat à Durée Indéterminée	<b>MI</b>	Ministère de l'Intérieur
<b>CERT</b>	Centre d'Expertise et de Ressources Titres	<b>MIE</b>	Moyen d'identification électronique
<b>CEV</b>	Cachet Électronique Visible	<b>NFC</b>	Near Field Communication
<b>CFM</b>	Cellule Faits Métiers	<b>OACI</b>	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
<b>CJUE</b>	Cour de justice de l'Union européenne	<b>OSSI</b>	Officier de la sécurité des systèmes d'information
<b>CIV</b>	Certificat d'immatriculation des véhicules	<b>PASSI</b>	Prestataires d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information
<b>CNI</b>	Carte nationale d'identité	<b>PdC</b>	Permis de conduire
<b>CNIe</b>	Carte nationale d'identité électronique	<b>PKD</b>	Public Key Directory
<b>CNIL</b>	Commission nationale de l'informatique et des libertés	<b>RGPD</b>	Règlement Général sur la Protection des Données
<b>COMEDec</b>	COMmunication Électronique des Données d'État Civil	<b>RGS</b>	Référentiel général de sécurité
<b>COP</b>	Contrat d'Objectifs et de Performance	<b>RSSI</b>	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
<b>CSSR</b>	Centres de sensibilisation à la sécurité routière	<b>SI</b>	Système d'Information
<b>CST</b>	Carte de séjour temporaire	<b>SIV</b>	Système d'Immatriculation des Véhicules
<b>CTA</b>	Centres temporaires d'accueil	<b>SNPC</b>	Système National des Permis de Conduire
<b>DAE</b>	Direction des Achats de l'État	<b>SPOC</b>	<i>Single Point Of Contact</i>
<b>DCEM</b>	Document de circulation pour étranger mineur	<b>SSI</b>	Sécurité des systèmes d'information
<b>DEPAFI</b>	Direction de l'évaluation de la performance, de l'achat, des finances et de l'immobilier	<b>TES</b>	Titres Électroniques Sécurisés
<b>DGEF</b>	Direction Générale des Étrangers en France	<b>TMA</b>	Tierce Maintenance Applicative
<b>DINUM</b>	Direction Interministérielle du Numérique	<b>TVE</b>	Titre de voyage pour étranger
<b>DISSIP</b>	Démarche de l'Intégration de la Sécurité des Systèmes d'Information aux Projets	<b>UE</b>	Union européenne
<b>DITP</b>	Direction Interministérielle de la Transformation Publique	<b>VDS</b>	<i>Visible Digital Seal</i>
		<b>VLS-TS</b>	Visa long séjour valant titre de séjour

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](http://www.kazoar.fr)

Crédit photo couverture: Moyo Studio/iStock  
Crédits photos intérieur: ANTS, J. Groisard, Tibor Bogнар/Alamy Stock Photo,  
FreshSplash/iStock, Kirill Smyslov/iStock, sinonimas/iStock

Tous droits réservés - Octobre 2023



RAPPORT ANNUEL

D'ACTIVITÉ **2022**

Agence nationale  
des titres sécurisés

[ants.gouv.fr](https://ants.gouv.fr)