



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2014

↳ L'AGENCE NATIONALE  
↳ TITRES SÉCURISÉS



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

# L'ANTS EN 2014

---

L'année 2014 a été marquée par la mise en place de nombreuses téléprocédures, pour faciliter la vie de nos concitoyens. Certaines sont encore en expérimentation (demande en ligne de son code télépoint) et d'autres sont accessibles à tous (suivi d'avancement de son certificat d'immatriculation, son permis de conduire et de son passeport).

L'ANTS accompagne ainsi la rénovation des administrations de l'Etat et l'amélioration de la qualité de service rendue aux usagers.

L'ANTS est par ailleurs plus que jamais au cœur de la lutte contre la fraude documentaire, avec Comedec, 2Ddoc...

# SOMMAIRE

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



## PARTIE 1 LE SAVIEZ-VOUS ?

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Les temps forts de l'année 2014   | 07 |
| Les chiffres clés de l'année 2014 | 09 |

## PARTIE 2 QUE FAISONS-NOUS ?

|  |    |
|--|----|
| <b>Agence au coeur de la dématérialisation :</b> |    |
| Les services dématérialisés de l'Agence          | 13 |
| La dématérialisation de l'Etat Civil             | 17 |
| <b>Des titres bien connus des français :</b>     |    |
| Le Permis de Conduire                            | 19 |
| Le Passeport                                     | 21 |
| Le Certificat d'Immatriculation                  | 23 |
| <b>La relation usager :</b>                      |    |
| Les 4 nouveaux sites internet de l'Agence        | 25 |
| Le Centre Contact Citoyen                        | 27 |
| <b>L'Agence au service des administrations</b>   |    |
| Les Cartes Agents de l'Etat                      | 29 |
| Lutte contre la Fraude                           | 31 |

## PARTIE 3 OÙ EN SOMMES-NOUS ?

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Les données financières de l'Agence  |  |
| <b>Les marchés de l'Agence :</b>     |  |
| La relation ANTS-Entreprises en 2014 |  |
| Marchés notifiés en 2014             |  |



**PARTIE**  
LE SAVIEZ VOUS

Les temps forts de l'année 2014

Les chiffres clés de l'année 2014

# LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2014



Les sites internet dédiés de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés : l'année du lancement

Courant 2014 mise en ligne des sites internet de L'ANTS.

L'ANTS a tout au long de cette année renoué ses sites internet en mettant les citoyens et les utilisateurs au centre de ses préoccupations.

Les sites internet ouverts en 2014 sont au nombre de 4.

Le site principal [ants.gov.fr](http://ants.gov.fr) valorise l'ensemble des projets et des missions portées par l'agence.

3 sites dédiés viennent étoffer l'offre [immatriculation.ants.gov.fr](http://immatriculation.ants.gov.fr), [passeport.ants.gov.fr](http://passeport.ants.gov.fr), [permisdeconduire.ants.gov.fr](http://permisdeconduire.ants.gov.fr).

Les citoyens peuvent suivre en ligne leur demande de titre. Deux expérimentations ont démarré en 2014 : la demande de code télépoint et la pré-demande de permis de conduire. Un meilleur référencement de nos sites facilite ainsi l'orientation des différents publics.

L'ANTS s'est aussi dotée d'une chaîne Youtube afin de rendre accessible l'ensemble des vidéos créées par l'Agence.



Les timbres dématérialisés

La mise en place de la dématérialisation des timbres fiscaux.

À la demande de la Direction générale des Finances publiques (DGFiP), l'agence a développé la dématérialisation des timbres fiscaux, application qu'elle avait déjà développée pour les timbres Ofii et Justice.

Dans un premier temps, cette solution, disponible sur Internet, sera dédiée aux timbres pour le passeport.

Dans un second temps, fin 2015, elle sera disponible chez les buralistes et dans les centres de finances publiques.

Son extension aux timbres CNI, permis bateau et diplômes de comptabilité est prévue pour 2016.



L'Agence point de contact national

Depuis le 2 avril 2014 l'Agence a démarré le SPOC (Single Point of Contact).

Le SPOC a été conçu pour répondre aux exigences européennes de sécurité, qui imposent à ce que seuls les terminaux autorisés par les États puissent accéder aux données biométriques (empreintes digitales, iris) d'un passeport électronique.

Le SPOC est un module de communication répondant à une norme internationale et visant à faciliter l'échange des droits de lecture des données biométriques entre pays. Ainsi, il permet de vérifier l'identité des voyageurs et d'accroître la sécurité et la fluidité des contrôles aux frontières.

La Commission Européenne requiert que tous les pays membres mettent en place le système SPOC. L'ANTS est responsable



de l'ensemble des IGC (Infrastructure de Gestion de Clés) et des outils de plateformes de gestion des passeports électroniques et biométriques français. Le projet SPOC complète ainsi les systèmes d'interopérabilité déjà mis en place pour la vérification de l'authenticité des titres (par exemple au niveau de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale)

Avec le déploiement du SPOC français l'Agence facilite dans le cadre de sa mission de service public, le contrôle de titres étrangers sur le territoire français. Ce déploiement revêt de nombreux enjeux tels que la robustesse et la disponibilité du service sans interruption, ainsi que la conformité aux standards internationaux permettant de garantir une interopérabilité avec tous les passeports des pays membres

# LES CHIFFRES CLÉS

## DE L'ANNÉE 2014



- 1 **Permis de conduire** émis depuis le 16 septembre 2013
- 2 **Taux de réponse** du centre d'appel (taux d'efficacité)  
SIV : 93 % (système d'immatriculation des véhicules) Passeport : 92 % Permis de conduire (nouveau format) : 58%
- 3 **Délai moyen** (en jours) de délivrance des certificats d'immatriculation
- 4 **Communes équipées** de stations de recueil pour le passeport biométrique.
- 5 **Titres de séjour** délivrés en 2014
- 6 **Personnes travaillent à l'ANTS** dont : 26 à Paris et 90 à Charleville-Mézières
- 7 **Vérifications dématérialisées** d'actes d'état civil depuis début juillet 2012.

- 8 **Délai moyen** (en jours) entre la réception du CERFA06 par le CTN et la clôture de l'acheminement du permis de conduire en 2014
- 9 **Délai moyen** (en jours) entre la validation de la demande de passeport en préfecture et la mise à disposition en mairie (sur l'année 2014)
- 10 **Certificats d'immatriculation** émis en 2014 (opérations d'immatriculation dans le SIV)
- 11 **Cartes professionnelles** des agents de la Défense
- 12 **Cartes professionnelles** des agents de la Justice
- 13 **Timbres fiscaux Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)** vendus en 2014
- 14 **Timbres fiscaux Ministère de la Justice** vendus en 2014
- 15 **Passeports biométriques ordinaires** émis en 2014



## PARTIE QUE FAISONS NOUS

**L'Agence au coeur de la dématérialisation :**

Les services dématérialisés de l'Agence

La dématérialisation de l'Etat Civil

**Des titres bien connus des français :**

Le Permis de Conduire

Le Passeport

Le certificat d'immatriculation

**La relation usager :**

Les 4 nouveaux sites internet de l'Agence

Le Centre Contact Citoyen

**L'Agence au service des administrations**

Les Cartes Agents de l'Etat

Lutte contre la Fraude

# L'AGENCE AU COEUR DE LA DEMATERIALISATION :

## LES SERVICES DEMATERIALISES DE L'AGENCE

### suivi des titres

#### Une fonctionnalité adaptée à chaque document

Le 15 avril 2009, l'Agence Nationale des Titres Sécurisés a ouvert son propre site. Un service de suivi des titres a ensuite été mis en place. Le Certificat d'Immatriculation du Véhicule est le premier titre qui a bénéficié d'un système de suivi via notre site Internet.

Afin d'améliorer la qualité de service offert aux usagers, ce service s'est appliqué aux autres titres gérés par l'agence. L'année 2014 a permis leur mise en ligne.

L'utilisateur a la possibilité de suivre l'avancement de la production de ses titres en renseignant :

- son adresse mail pour le certificat d'immatriculation du véhicule ;
- son adresse mail et/ou son numéro de téléphone portable pour le permis de conduire.

Le permis de conduire et le certificat d'immatriculation sont acheminés par la Poste au domicile de l'utilisateur. Le pli contenant son titre lui est remis par le facteur contre signature.

Pour le passeport la procédure est différente. En effet, l'utilisateur vient le retirer en mairie dès réception de son sms l'informant de la disponibilité de son passeport.

#### Le suivi du Certificat d'Immatriculation

Le suivi du Certificat d'Immatriculation est un service qui a toujours existé et qui a migré vers le nouveau site. L'utilisateur peut suivre l'évolution de sa demande de Certificat d'Immatriculation grâce à son n° d'immatriculation et sa date de demande.

Il peut également demander à recevoir un mail afin d'être informé de l'arrivée de son titre (titre en cours de distribution, titre à retirer rapidement au bureau de poste (avec n° pli)).

#### immatriculation.ants.gouv.fr

The screenshot shows the 'OÙ EN EST VOTRE TITRE ?' page. It features a search bar for the 'N° d'immatriculation' and a dropdown for 'Date du CPI ou date de l'opération' with options for 'JJ', 'MM', and 'AAAA'. Below this, there is a note '(ou date de l'opération pour véhicule d'occasion avec n° du SVI)'. A large image of a license plate is displayed, and a 'Saisir le code' field is visible. A 'Valider' button is at the bottom right.

#### Le nouveau suivi du permis de conduire

Le suivi du permis de conduire a ouvert le 2 mai 2014, en même temps que le site permisdeconduire.ants

L'utilisateur peut suivre l'avancement de la production de son permis grâce à son numéro de permis. Il peut souhaiter demander à recevoir un sms ou un courriel afin d'être informé automatiquement de l'arrivée du permis de conduire (réception de son titre en préfecture ou attente au bureau de poste quand le titre a été acheminé mais que l'utilisateur était absent).

#### permisdeconduire.ants.gouv.fr

The screenshot shows the 'Où en est votre permis de conduire ?' page. It includes a search bar for 'Votre dossier de suivi' and 'N° de permis'. A blue box contains instructions: 'Renseignez votre numéro de suivi de votre permis de conduire' and 'soit en indiquant votre adresse mail' and 'soit votre numéro de téléphone portable'. There are input fields for 'N° de téléphone portable' and 'Adresse mail', and a 'Valider' button. Below is a progress bar with 7 steps: 1. Dossier complet, 2. Permis de conduire en cours de production, 3. Permis de conduire identifié, 4. Permis de conduire en cours d'acheminement par la Poste, 5. Permis de conduire en attente de distribution, 6. Permis de conduire en attente au bureau de poste, 7. Permis de conduire remis à l'usager. A 'Valider' button is at the bottom right.

Un sondage présent sur la page des résultats permet de mesurer le taux de satisfaction des internautes quant au suivi de leur titre. Le taux de satisfaction moyen est de 75%.

#### passport.ants.gouv.fr

The screenshot shows the 'Où en est votre passeport?' page. It includes a search bar for 'Votre dossier de suivi' and 'N° de demande'. Below is a progress bar with 5 steps: 1. Demande reçue au bureau de la commune le 06/05/2015, 2. Demande en cours d'instruction au Préfeture, 3. Titre en cours de production à l'organisme National depuis le 06/05/2015, 4. Titre en cours de production à l'organisme National depuis le 06/05/2015, 5. Titre en cours de production à l'organisme National depuis le 06/05/2015. A 'Valider' button is at the bottom right.

#### Le suivi du pass

Ce service est disponible depuis le 2014 sur le site internet de l'Agence

Il est désormais possible pour l'utilisateur de suivre l'évolution de sa demande de passeport grâce au numéro fourni en mairie au moment de la validation du dossier.

# Le service internet pour COMEDEC

Le service Internet COMEDEC a été mis en ligne le 8 septembre 2014.

Cet outil permet de savoir si une commune s'est engagée dans un processus de dématérialisation des échanges entre leur service état-civil et l'Etat.

Cette dématérialisation permet à la commune d'échanger directement avec ses partenaires. Dans ce cas et dans le cadre d'une demande de passeport, chaque citoyen né dans une commune engagée dans ce processus n'a plus à demander son acte de naissance pour faire sa demande de passeport.

Pour utiliser ce service, l'utilisateur doit sélectionner son département de naissance et ensuite commencer à saisir le nom de sa ville de naissance : il verra alors apparaître un menu déroulant qui répertorie l'ensemble des villes correspondant à sa saisie.

AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS

Vos démarches | Les produits | **Les solutions** | Nos partenaires | L'international | Nos marchés publics | Salle de presse

### VILLES ADHÉRENTES À LA DÉMATÉRIALISATION

Seisir votre département et votre ville de naissance

Département : 29 Finistère

Commune : Brest

Rechercher

\* : Champs obligatoires

La Commune de **Brest** (Finistère) a dématérialisé la délivrance des actes de l'état civil\*.

**La fourniture d'un acte de naissance dans le cadre de votre demande de passeport n'est plus nécessaire.**

\* Décret n° 2011-167 du 10 février 2011 instituant une procédure de vérification sécurisée des données à caractère personnel contenues dans les actes de l'état civil.

- Si la ville de naissance apparaît dans la liste, l'utilisateur la sélectionne et clique sur «rechercher».
- Si la ville n'apparaît pas dans la liste, elle a peut être changé de nom ou alors elle est rattachée à une autre commune.
- Si l'utilisateur ne sélectionne pas de commune dans la liste, alors la recherche ne pourra pas aboutir.

# Ouverture de «Mon Compte» à l'usage

L'espace «Mon compte» :

L'espace Mon compte est accessible sur tous les sites de l'Agence via ce bouton :



Il reprend les comptes déjà existants, comme les professionnels de la vente et de la location automobile, et permet également aux particuliers de se créer un compte.

La pré-demande du permis de conduire a été mise en ligne le 18 décembre 2014 :

L'utilisateur, après avoir créé son compte, a la possibilité d'utiliser le service de pré-demande en ligne des permis de conduire. Le service est actuellement en expérimentation dans deux départements (la Meurthe-et-Moselle et les Hauts-de-Seine).

AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS

## PERMIS DE CONDUIRE

Bienvenue virginie SIMONNET

Nouvelle pré-demande : Etat civil

### Faire une nouvelle pré-demande

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

Etat civil de la personne concernée par le titre

Nom de naissance \* SIMONNET

Sexe \*  Femme  Homme

1<sup>er</sup> prénom \* virginie

2<sup>ème</sup> prénom \* mana

3<sup>ème</sup> prénom \*

4<sup>ème</sup> prénom \*

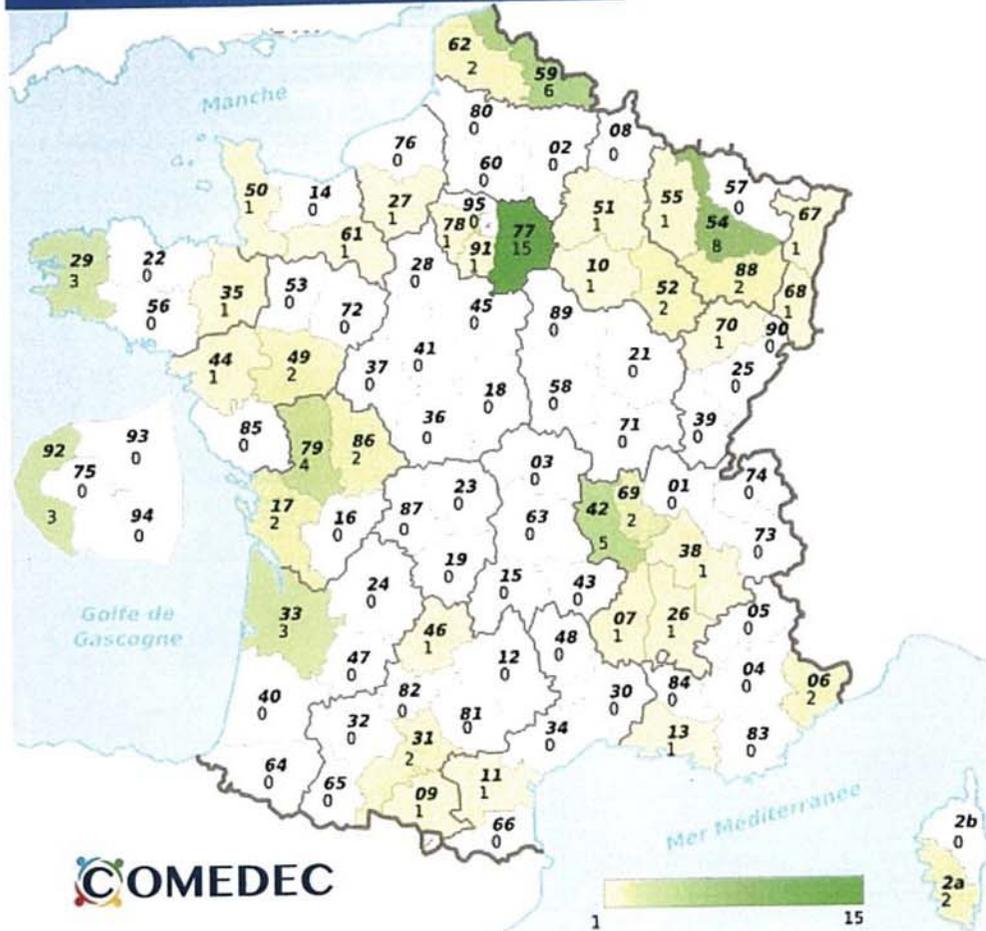
5<sup>ème</sup> prénom \*

Date de naissance (YYYYMMDD)

\* : Champs obligatoires

Enregistrer Etape suivante >>

## CARTE DES MAIRIES ADHERENTES COMEDEC au 31 décembre 2014

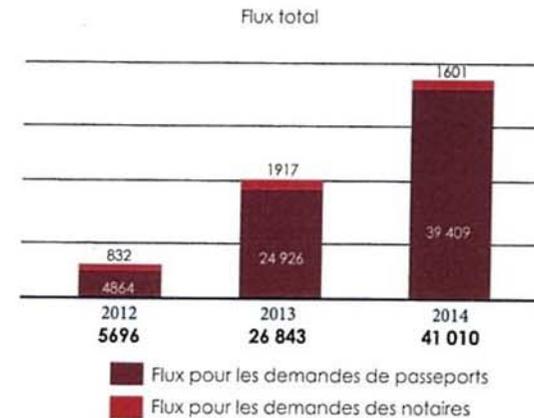


### COMEDEC : Communication Electronique des Données de l'Etat Civil

COMEDEC est la plateforme d'échanges dématérialisés entre les communes et les administrations destinataires des données de l'état civil

A la fin de l'année 2014, 202 communes ont adhéré à Comedec et 87 ont été raccordées. De grandes villes comme Bordeaux, Grenoble, Poitiers, ou encore Aix en Provence ont adhéré à la dématérialisation de l'Etat Civil au cours de cette année 2014.

Le délai de raccordement moyen est de 90 jours, en légère baisse mais des efforts restent à accomplir dans ce domaine.



Sur les villes raccordées, le nombre total de demandes concernant la délivrance de passeports s'est élevé à 39.409 contre 8.079 fin 2013.

Concernant les notaires, pour diverses raisons tenant à la fois aux habitudes de travail (67 études raccordées et seulement entre 15 et 20 qui utilisent le système), au retard de certains éditeurs et au caractère incompréhensible de l'application (mentions marginales), 1601 connexions ont été enregistrées (contre 532 fin 2013).

# DES TITRES BIEN CONNUS DES FRANÇAIS

## LE PERMIS DE CONDUIRE



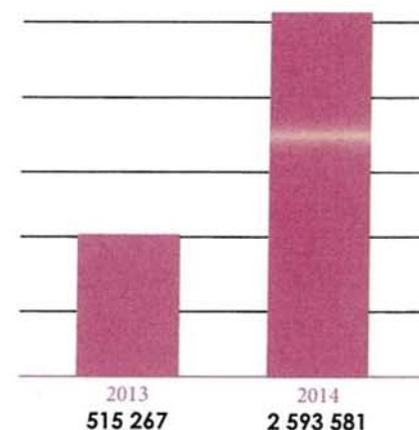
## LE PERMIS DE CONDUIRE

### Le permis de conduire européen

L'année 2014 est la première année pleine de production de titres.

En effet la production a été conforme aux prévisions, plus de 2,5 millions de titres, pour un coût total 39 Millions €.

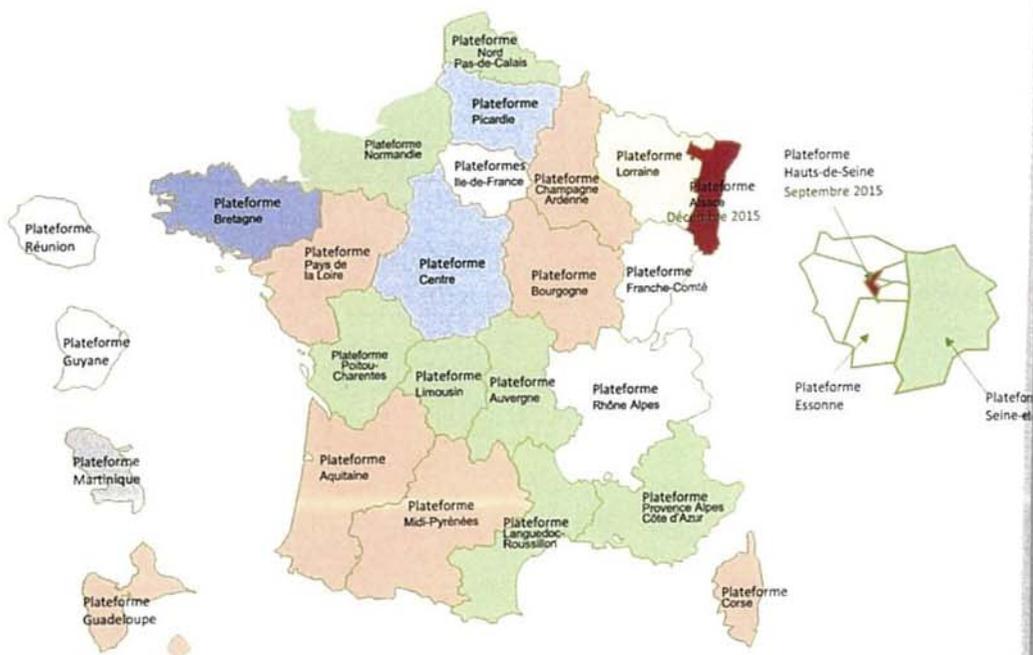
Nombre de permis de conduire émis



Au-delà de la production et de l'acheminement des titres, l'Agence Nationale des Titres Sécurisés a procédé à quelques évolutions, visant à simplifier les démarches, qui sont les suivantes :

- la dématérialisation en préfecture du certa 06,
- la dématérialisation sur Internet de la pré-demande en essai sur deux départements,
- l'expérimentation de la demande de code télépoints par Internet, sur deux départements.

## Le déploiement des plateformes régionales TES



19 plateformes régionales et 5 départementales, dont 2 d'Outre-Mer, ont été déployées.  
Ce nouveau mode d'organisation améliore la qualité du service fourni au citoyen.

Dans le cadre de ce déploiement, l'ANTS a assuré les missions suivantes :

- Raccordement des mairies qui recueillent les demandes de passeport au nouveau site d'instruction
- Transfert du stock des demandes à instruire après la bascule
- Formation des agents des plateformes à l'utilisation de l'outil TES
- Accompagnement des responsables de plateformes pour la mise en place de la nouvelle organisation
- Gestion des demandes de badges d'accès à l'application TES

## LE PASSEPORT

Le projet a nécessité près d'une trentaine de déplacements pour mener à la fois des actions de formation des nouvelles équipes à TES (220 agents formés) et pour faire un accompagnement au démarrage. Près de 450 nouveaux badges ont été déployés.

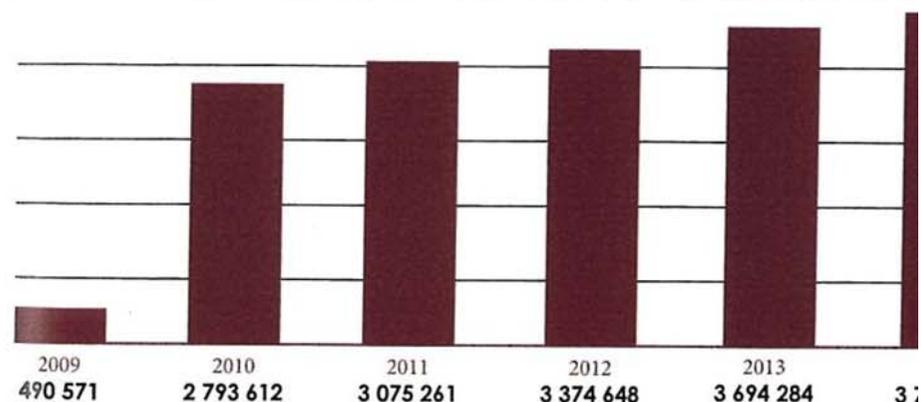
## LE PASSEPORT

### Passport : La mise en place de Single Point Of Contact

Au-delà de la production de passeports en 2014 qui a légèrement augmenté, (3,7 millions de passeports contre 3,6 millions l'année précédente), l'Agence a démarré le SPOC (Single Point Of Contact) permettre la lecture des empreintes des détenteurs de passeports européens.



### Nombre de passeports émis



De plus l'Agence a sécurisé le passage de la norme Basic Access Control (BAC) à la norme Supplemental Access Control (SAC) d'une cryptographie plus forte.

L'Agence Nationale des Titres Sécurisés a également qualifié des matériels et périphériques pour maintenir au niveau les composants des Dispositifs de Recueil (DR).



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
AGENCE NATIONALE  
DES TITRES SÉCURISÉS**

[ants.gouv.fr](http://ants.gouv.fr)  
[immatriculation.ants.gouv.fr](http://immatriculation.ants.gouv.fr)  
[passeport.ants.gouv.fr](http://passeport.ants.gouv.fr)  
[permisdeconduire.ants.gouv.fr](http://permisdeconduire.ants.gouv.fr)

Copyright ANTS Agence Nationale des Titres Sécurisés