

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Du marché relatif à la maintenance préventive, corrective, le maintien en condition opérationnel et le maintien en condition de sécurité du système automatisé de vote mis en œuvre par la Direction du Service National et de la Jeunesse (DSNJ) dans le cadre de ses missions

### Historique du document

Version	Date	Rédacteur	Contenu de la modification
V1.00	27/04/2025	DSNJ	Version initiale
V2.00	27/06/2025	DSNJ	Version modifiée

## Table des matières

1. Objet du marché .....	3
2. Contexte.....	3
3. Contenu du marché.....	4
3.1. Description (périmètre) .....	4
3.1.1. Maintenance préventive et corrective des équipements .....	4
3.1.2. Maintien en condition opérationnel et le maintien en condition de sécurité du logiciel .	4
3.2. Caractéristiques du système à maintenir .....	5
3.2.1. Caractéristiques globales .....	5
3.2.2. Caractéristiques des boîtiers de vote .....	5
3.2.3. Caractéristiques des émetteurs-récepteurs.....	6
3.2.4. Caractéristiques des malles de transport :.....	6
3.2.5. Caractéristiques du logiciel .....	7
3.3. Prestations attendues .....	13
3.3.1. Maintenance préventive et corrective.....	13
3.3.2. Bilan annuel.....	15
3.3.3. Maintien en condition opérationnel et maintien en condition de sécurité (MCO/MCS) du logiciel.....	16
3.3.4. Traçabilité - suivi.....	17
4. Annexes .....	18
Annexe 1 - Liste des Organismes et ventilation des collections .....	18
Annexe 2 - Le déroulé d'une JDC dans l'écosystème du système d'information.....	19
Annexe 3 - Le déroulé d'une JDM dans l'écosystème du système d'information .....	24
Annexe 4 – Suivi annuel du matériel et des fournitures .....	27
Glossaire .....	28

# 1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet

- la maintenance préventive, corrective ;
- le maintien en condition opérationnel et le maintien en condition de sécurité

du dispositif existant du système automatisé de vote mis en œuvre par la Direction du Service National et de la Jeunesse (DSNJ) dans le cadre de ses missions.

## 2. Contexte

La Direction du Service National et de la Jeunesse (DSNJ) est composée :

- D'une administration centrale située à Orléans, elle est en charge de la mise en œuvre de la politique du service national ;
- De 5 Etablissements du Service National et de la jeunesse (ESNJ) implantés à Nancy, Bordeaux, Lyon, Rennes et Versailles. Ces ESNJ supervisent les Centres du Service National et de la jeunesse (CSNJ) en métropole ;
- De 33 centres du service national en métropole et outre-mer (CSNJ), qui ont pour mission la mise en œuvre de la Journée Défense et Citoyenneté (JDC).

Acteur de référence sur les questions de jeunesse depuis 2017 tant au sein du ministère des armées qu'au niveau interministériel, la DSNJ coordonne et anime l'ensemble des actions menées en faveur de la jeunesse.

Présente en métropole et outre-mer, la DSNJ entretient un contact direct avec les jeunes que ce soit au cours de la journée défense et citoyenneté (JDC) ou lors de la journée défense et mémoire nationales (JDM) dans le cadre du séjour de cohésion du SNU.

A cette fin ? elle utilise un système de vote automatisé qui doit lui permettre :

- De réaliser des évaluations effectuées lors des JDC ou JDM sur les sites en métropole et outre-mer ;
- D'animer des ateliers lors des JDC et JDM ;
- De réaliser l'élaboration et la passation de questionnaire, dans le contexte de la JDC, JDM ou autre, à son profit ou à celui de ces partenaires.

Pour les évaluations effectuées lors de la JDC ou JDM, une version du logiciel spécifique, développée par la société Quizzbox Solutions est mise en œuvre.

Ce logiciel est alimenté par des données issues des SI Métier de la DSNJ. Il permet la création de questionnaires et la fourniture en retour de résultats qui sont intégrés dans les SI Métier.

## 3. Contenu du marché

### 3.1. Description (périmètre)

Le marché comprend :

#### 3.1.1. Maintenance préventive et corrective des équipements

- Des 526 collections de marque QuizzBox (cf. ventilation en Annexe 1 et caractéristiques ci-après) composées de :
  - o Une mallette de transport comportant les espaces de rangement calibrés nécessaires au matériel ci-dessous ;
  - o Un émetteur/récepteur USB n'utilisant pas le standard Wifi ;
  - o Des boîtiers de vote en état de service (60 minimum à 70 maximum) ;
  - o L'outillage et les composants nécessaires à l'entretien de premier niveau des boîtiers. Le premier niveau de réparation est celui de l'utilisateur qui ne nécessite aucune technicité (exemple : changement des piles).

#### 3.1.2. Maintien en condition opérationnel et le maintien en condition de sécurité du logiciel

- Des logiciels de création de questionnaires et de passation des questionnaires version JDC/JDM ;
- Des firmwares et drivers des équipements.

Chaque livraison d'une nouvelle version logicielle est accompagnée d'une « fiche de version » faisant apparaître :

- La nature de la livraison ;
- Les éléments livrés ;
- Les évolutions apportées ;
- Les anomalies corrigées.

La livraison des nouvelles versions logicielles s'accompagne de la mise à jour de la documentation technique associée, à savoir :

- La description du protocole d'échange des boîtiers de vote vers l'émetteur/récepteur ;
- La documentation technique de l'application permettant le passage de test ;
- La documentation technique permettant l'élaboration des questionnaires ;
- Un manuel d'utilisation à destination de l'utilisateur final ;
- Un manuel de maintenance des boîtiers de premier niveau.

## 3.2.Caractéristiques du système à maintenir

Les prestations du présent marché ont pour objectif de maintenir les caractéristiques initiales du système de vote automatisé décrites ci-après.

### 3.2.1. Caractéristiques globales

Le système présente les caractéristiques suivantes :

- Prise en compte du temps de réponse du votant au centième de seconde ;
- Prise en compte de salles contiguës à vote non lié, les salles sont indépendantes mais peuvent être attenantes, le système de vote permettra d'isoler les salles les unes des autres de manière indépendante ;
- Possibilité d'importer des données relatives aux individus votant dans le système avant passation ;
- Possibilité d'exporter les résultats d'un test dans un format défini par l'administration ;
- Continuité de service en cas de panne d'un boîtier, échange de télécommande en cours d'examen, possibilité d'interrompre et de reprendre un examen.

### 3.2.2. Caractéristiques des boîtiers de vote

#### 3.2.2.1. *Caractéristiques physiques*

Les boîtiers de vote présentent les caractéristiques suivantes :

- Nombre de touches : 10 au minimum
  - o 10 touches numérotées 0 à 9 de forme libre ;
  - o Taille minimale : 1 cm ;
  - o À titre indicatif, les touches 1 à 4 sont les plus utilisées et les plus sollicitées ;
  - o L'ergonomie des boîtiers de vote doit permettre une utilisation facile et rapide pour un utilisateur dont les temps de réaction sont contraints et mesurés ;
  - o Mode d'alimentation : pile(s) non rechargeable(s) ;

A titre indicatif, la durée moyenne d'utilisation d'un boîtier est d'environ 500 heures par an.

- Le matériel n'est pas sensible à la chaleur corporelle, la tenue du boîtier en main de manière prolongée n'altère pas son fonctionnement ;
- La(les) pile(s), non rechargeable(s), est(sont) remplaçable(s) par un utilisateur sans formation particulière ;
- Présence d'un témoin sur le clavier pour identifier le vote ;
- Numérotation des boîtiers de 1 à 60 (à 70 au maximum selon quantité par mallette) par mallette avec une étiquette par boîtier indiquant son numéro et une étiquette sur la mallette indiquant le canal.

### 3.2.2.2. *Résistance des boîtiers*

Compte tenu de la fréquence, de l'intensité et des conditions d'utilisation, les boîtiers présentent les résistances suivantes :

- Résistance à la chute :
  - o Le boîtier résiste aux chutes, volontaire ou pas, d'une hauteur maximum de 1,5 m ;
  - o Résistance de la façade aux altérations volontaires ;
  - o Le boîtier ainsi que son clavier résistent aux griffures et coups d'ongles lors de la JDC/JDM.
- Résistance de touches du clavier :
  - o Les claviers résistent à un usage intensif dans le contexte de la JDC/JDM
- Résistance de l'écran (le cas échéant) :
  - o L'écran résiste aux chocs éventuels dans la limite d'un usage normal.
- Résistance à l'oxydation :
  - o Les boîtiers résistent à un usage en outre-mer.

### 3.2.3. *Caractéristiques des émetteurs-récepteurs*

Les émetteurs-récepteurs présentent les caractéristiques suivantes :

- Fonctionne en USB 2.0 et supérieur
- Fonctionne sous Windows 10 et supérieur
- Auto alimenté
- Gère jusqu'à 500 télécommandes
- Émetteur-récepteur radio n'utilisant pas le standard wifi
- Rayon de 30 m de portée par émetteur-récepteur
- Pas de configuration : Plug and Play
- 10 canaux d'utilisation présents à minima afin de garantir le bon fonctionnement dans des salles contiguës (pour éviter les interférences).

### 3.2.4. *Caractéristiques des malles de transport :*

Les malles de transport présentent les caractéristiques suivantes :

- Elles contiennent au moins l'émetteur-récepteur et les 60 boîtiers de vote minimum nécessaires à l'équipement d'une salle, ainsi qu'un outil adapté pour ouvrir le compartiment piles, et une rallonge USB adaptée à l'émetteur-récepteur.
- En outre-mer, la malle de transport permet aux boîtiers de résister à l'oxydation en raison des forts taux d'humidité (par exemple Guyane et à Mayotte).

### 3.2.5. Caractéristiques du logiciel

#### 3.2.5.1. Caractéristiques générales

Le logiciel de création et de diffusion des questionnaires permet :

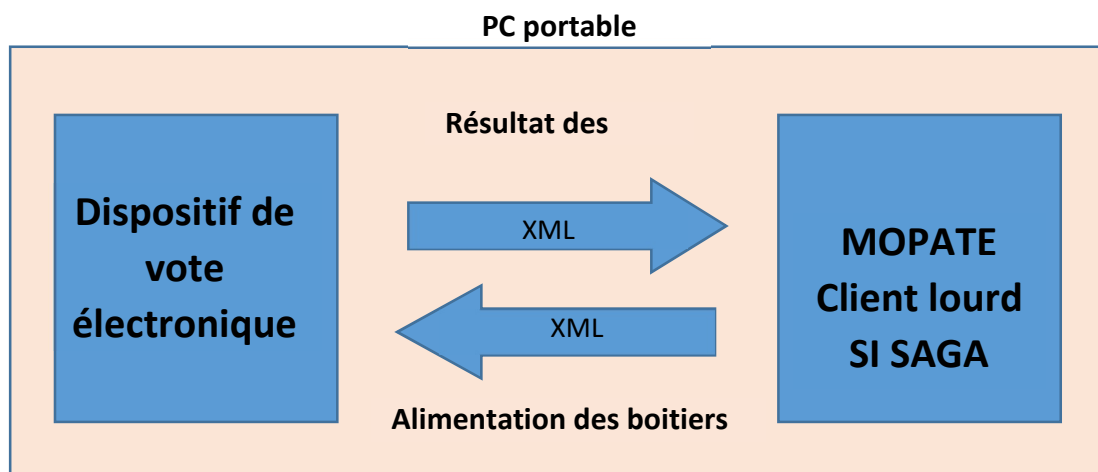
- De réaliser la mise en œuvre de questionnaires, le traitement et l'enregistrement des réponses, l'exploitation des résultats en fin de session de manière simple et paramétrable ;
- D'intégrer des éléments de présentation graphique et/ou d'animation ;
- D'intégrer des fichiers multimédias en début de question ;
- D'intégrer, en mode JDC ou JDM, des éléments de gestion des administrés par import de fichiers (fichier XML dont le format est décrit ci-après) ;
- D'exporter, en version JDC ou JDM, au format XML, les fichiers de résultats comme décrit en annexe 2 ;
- De modifier l'interface de l'opérateur encadrant pour les contenus de la JDC ou de la JDM ;
- D'établir un plan de salle géographique de disposition des boîtiers ;
- D'afficher les boîtiers ayant voté et leur nombre au fur et à mesure de la passation du questionnaire ;
- De tester le bon fonctionnement de l'émetteur-récepteur et des boîtiers, de vérifier le niveau de charge des piles ;
- De modifier les canaux de fréquence de l'émetteur-récepteur des boîtiers.

#### 3.2.5.2. Interfaces d'import/export en mode client lourd avec MOPATE

Le système de vote permet l'importation d'informations relatives aux jeunes réalisant leur JDC issues du système d'information métier (SAGA) de la direction du service national et de la jeunesse, ainsi que l'exportation d'informations vers SAGA.

Pour ce faire un client lourd (MOPATE) est utilisé.

Le format des informations fournies par SAGA est décrit ci-dessous :



**Les interfaces d'entrée et de sorties, décrites ci-après sont obligatoires.**

### 3.2.5.2.1. Interface d'entrée : Alimentation du système de vote Mopate

Le répertoire du stockage du fichier d'entrée est paramétrable dans un fichier d'initialisation, le fichier est au format XML et comporte la structure ci-dessous :

Numéro de table  
Identifiant  
Nom  
Prénoms  
Date de naissance  
Sexe

Par administré

Soit l'exemple avec 4 boîtiers :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<BOX>
  <Horodatage>16/03/2021 00:57:21</Horodatage>
  <Visite>1</Visite>
  <SecuriteRoutiere>1</SecuriteRoutiere>
  <RepertoireResultat>C:/ProgramData/ApplicationsMetier/MopateData/Repertoire
  <DossierReponsesQuestionnaires>C:/ProgramData/ApplicationsMetier/MopateDat
  <Number>4</Number>
  <Administre>
    <NumTable>1</NumTable>
    <Identifiant>00147785687</Identifiant>
    <Nom>DUPOND</Nom>
    <Prenoms>Marie</Prenoms>
    <DateNaissance>29/10/2002</DateNaissance>
    <Sexe>2</Sexe>
  </Administre>
  <Administre>
    <NumTable>3</NumTable>
    <Identifiant>00147785690</Identifiant>
    <Nom>MARTIN</Nom>
    <Prenoms>Claude</Prenoms>
    <DateNaissance>25/11/2001</DateNaissance>
    <Sexe>1</Sexe>
  </Administre>
  <Administre>
    <NumTable>2</NumTable>
    <Identifiant>00147788756</Identifiant>
    <Nom>THOR</Nom>
    <Prenoms>Odin</Prenoms>
    <DateNaissance>19/08/2000</DateNaissance>
    <Sexe>1</Sexe>
  </Administre>
  <Administre>
    <NumTable>4</NumTable>
    <Identifiant>00147788875</Identifiant>
    <Nom>FALCONER</Nom>
    <Prenoms>Quell</Prenoms>
    <DateNaissance>02/01/2003</DateNaissance>
    <Sexe>2</Sexe>
  </Administre>
  <ParamBox>ParamBoxContent</ParamBox>
</BOX>
```



Nom du champ	Description	Format
BOX	Racine du fichier XML	
Horodatage	Horodatage à la création du fichier	JJ/MM/AAAA HH : MM : SS
Visite	Module visite effectué	1 = Oui, 2 = Non
SecuriteRoutiere	Module sécurité routière effectué	1 = Oui, 2 = Non
RepertoireResultat	Répertoire des résultats des questionnaires	C:/ProgramData/ApplicationsMetier/MopateData/RepertoireDispositif Vote/
DossierReponsesQuestionnaires	Répertoire des réponses des questionnaires à la demar	C:/ProgramData/ApplicationsMetier/MopateData/_RepertoireDispositif Vote/DossierReponsesQuestionnaires/
Number	Nombre de boîtiers votants	Chiffre 1 à 1000
Administre	Balise pour un chaque administré	<Administre> </Administre>
NumTable	Numéro étiquette table	Chiffre 1 à 60
Identifiant	Numéro d'identifiant défense	10 caractères
Nom	Nom de l'administré	Texte majuscule (40 caractères maximum)
Prénoms	Prénoms de l'administré	Texte majuscule (40 caractères maximum)
DateNaissance	Date de naissance de l'administré	JJ/MM/AAAA
Sexe	Sexe de l'administré	1 = Masculin, 2 = Féminin
ParamBox	Paramètre systèmes liés au Dispositif de vote	Chaîne de caractères

### 3.2.5.2.2. Interface de sortie : Retour des résultats de vote

Le répertoire du stockage du fichier de sortie doit être paramétrable dans un fichier d'initialisation, le fichier doit être au format XML et doit comporter la structure ci-dessous :

Numéro de table  
Identifiant  
Numéro de la question  
Les réponses  
Le score  
Le temps

La solution logicielle exporte les résultats de vote des questionnaires (diapositives Powerpoint) dans les fichiers au format XML.

Pour chaque administré Question q ; réponse n ; temps de réponse t.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<Votes>
  <TypeQuestionnaire>Test_lecture</TypeQuestionnaire>
  <VersionQuestionnaire>1.5</VersionQuestionnaire>
  <StatutQuestionnaire>1</StatutQuestionnaire>
  <Horodatage>16/03/2021 02:05:14</Horodatage>
  <Number>1</Number>
  <Administre>
    <NumTable>1</NumTable>
    <Identifiant>00147785687</Identifiant>
    <Test>
      <Question>
        <Question_ID>1</Question_ID>
        <Theme>1</Theme>
        <reponses>1</Reponses>
        <Score>1</Score>
        <Temps>0001010</Temps>
      </Question>
      <Question>
        <Question_ID>2</Question_ID>
        <Theme>1</Theme>
        <!-- Ci-dessous plusieurs reponses dans l'ordre du choix de l'administré -->
        <reponses>2413</Reponses>
        <Score>1</Score>
        <Temps>0001030</Temps>
      </Question>
      <Question>
        <Question_ID>3</Question_ID>
        <Theme>1</Theme>
        <!-- balise reponses quand l'administré n'a pas répondu a la question -->
        <Reponses />
        <Score>0</Score>
        <Temps>1048576</Temps>
      </Question>
    </Test>
  </Administre>
</Votes>
```

Nom du champ	Description	Format
Votes	Racine du fichier XML	
TypeQuestionnaire	Nom du questionnaire (en clair)	Chaine de caractères (40)
VersionQuestionnaire	N° version du questionnaire	Ex : 1.0
StatutQuestionnaire		
Horodatage	Horodatage à la création du fichier	JJ/MM/AAAA HH :MM :SS
Number	Numéro du boîtier votant	Chiffre 00001 à 99999
Administre\NumTable	Numéro étiquette table	Chiffre 1 à 60 (70 maxi)
Administre\Identifiant	Numéro d'identifiant défense	10 caractères
Test\Question\Question_ID	Numéro de la question	Chiffre 1 à 100
Test\Question\reponses	Valeur / réponse enregistrée sur le boîtier de vote (ordre de la saisie)	1 réponse = 1, 2 réponses = 21 3 réponses = 312
Test\Question\Score	Nombre de point pour une question	Chiffre 1 à 100
Test\Question\Temps	Mesure de la vitesse de la réponse en seconde	

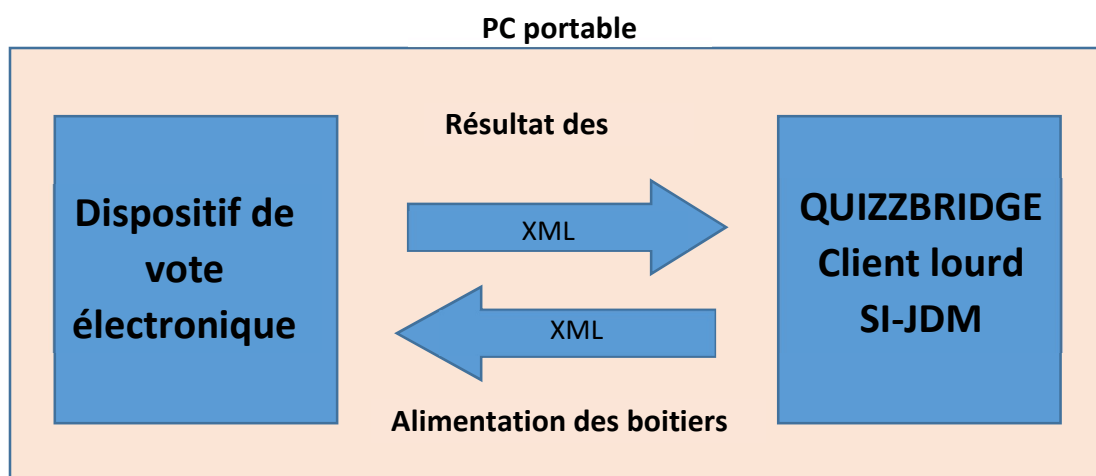
Les emplacements des fichiers de résultats sont précisés dans les annexe 2 (pour la JDC) et 3 pour la JDM.

### 3.2.5.3. Interfaces d'import/export en mode client lourd avec Quizzbridge

Le système de vote permet l'importation d'informations relatives aux jeunes réalisant leur JDM issues du système d'information métier (SI-JDM) de la direction du service national et de la jeunesse, ainsi que l'exportation d'informations vers SI-JDM.

Pour ce faire un client lourd (Quizzbridge) est utilisé.

Le format des informations fournies par SI-JDM est décrit ci-dessous :



Les interfaces d'entrée et de sorties, décrites ci-après sont obligatoires.

#### 3.2.5.3.1. Interface d'entrée : Alimentation du système de vote

Le fichier est au format XML et comporte la structure ci-dessous :

Nom	}	Par administré
Prenom		
Civilite		
Identifiant		
Date_Naissance		
Lieu_Naissance		
IsPresent		

Soit l'exemple avec 2 boîtiers :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<SESSIONS>
  <SESSION Libelle="lys8dPDQdD_1" IdSession="lys8dPDQdD" InterfaceQB="JDM" Date_Debut="Thu Apr 04 2024" Date_Fin="Thu Apr 04 2024"
  LieuFormation="TEST Lycée professionnel Chateauneuf" NomFormation="Journée Défense et Mémoire">
    <STAGIAIRE Nom="ALLIER" Prenom="Emmeline" Civilite="Mme" Identifiant="local8206acea-6d6d-4238-90fe-ae1b338ca77b"
    Date_Naissance="2006-01-25T00:00:00.000Z" Lieu_Naissance="Étampes" IsPresent="false"/>
    <STAGIAIRE Nom="ANGLADE" Prenom="Maxime" Civilite="M." Identifiant="local128d3dc00-b50c-48b8-b500-8cf25d5cbff9"
    Date_Naissance="2006-08-13T00:00:00.000Z" Lieu_Naissance="Le Puy-en-Velay" IsPresent="false"/>
  </SESSION>
</SESSIONS>
```

Nom du champ	Description	Format
SESSIONS	Racine du fichier XML	
SESSION	Balise pour chaque session	<SESSION> </SESSION>
Libelle	Libelle Session	
IdSession	IdSession	
InterfaceQB	JDM	
Date_Debut	Date début de la session	
Date_Fin	Date fin de la session	
LieuFormation	Nom du site ou se déroule la JDM	
NomFormation	Nom de la formation	Journée Défense Mémoire (JDM)
STAGIAIRE	Balise pour chaque administré	<STAGIAIRE> </STAGIAIRE>
Nom	Nom de l'administré	Texte majuscule
Prénom	Prénom de l'administré	Texte majuscule
Civilite	Monsieur / Madame	M. / Mme
Idenfifiant	ID unique par administrés	24 caractères – Alfa numérique
Date_Naissance	Date de naissance de l'administré	AAAA/MM/JJ
Lieu_Naissance	Lieu de naissance de l'administré	
IsPresent	Indique si l'administré est présent	false / true

#### 3.2.5.4. Interface de sortie : Retour des résultats de vote

(Voir paragraphe : 3.2.5.2.2.)

### 3.3.Prestations attendues

#### 3.3.1. Maintenance préventive et corrective

##### *3.3.1.1. Mise en place du stock de maintenance*

Le titulaire assure la maintenance du dispositif de vote depuis ses locaux, à partir d'un stock de remplacement composé de :

- Boîtiers de vote ;
- Emetteurs-récepteurs ;
- Sacoques ;
- Façades.

Au début du marché, le stock détenu par le titulaire sortant est mis à disposition du nouveau titulaire, si nécessaire une commande est passée au titulaire pour compléter le stock de remplacement. Chaque année, le besoin de ce stock sera réévalué et transmis à la DSNJ. Cette dernière commandera au titulaire les équipements nécessaires au recomplètement du stock. A cette fin le titulaire fournira une grille tarifaire des différents équipements.

Pour les sites outre-mer, 7 collections complètes sont mises à disposition du titulaire afin d'assurer la continuité de service.

##### *3.3.1.2. Objectifs de la maintenance préventive*

Le titulaire assure une maintenance préventive annuelle sous forme de contrôle des matériels, ce dernier est organisé pour tous les sites, durant les périodes de vacances scolaires estivales. Le calendrier des vacances scolaires est celui défini par l'éducation nationale, les dates peuvent varier selon l'hémisphère dans lequel se trouve le centre du service national et de la jeunesse concernée.

Une fois par an, la DSNJ fournit au titulaire la liste des points de contact et les disponibilités des organismes en fonction des JDC ou JDM.

Le titulaire communiquera la planification des opérations de maintenance préventive, et leurs modalités à la DSNJ, avec un préavis de 30 jours ouvrés avant la première intervention.

Cette maintenance préventive inclut :

- Réapprovisionnement complet du stock de piles tampon ;
- Récupération des piles usagées pour recyclage ;
- Vérification de l'état du matériel (remplacement du matériel défectueux remplacement de la partie clavier en cas d'usure des touches...) ;
- Vérification de l'état des piles des boîtiers ;
- Vérification du fonctionnement de chaque système, remplacement des éléments défectueux (émetteur-récepteur USB et télécommandes) ;
- Récupération des piles usagées conformément à la réglementation relative au transport de matières dangereuses ;
- Elimination ou recyclage de ces piles conformément à la réglementation relative à ce type de déchets ;

- La fourniture des systèmes de fermeture des logements des piles et des étiquettes d'identification des boîtiers et malles selon les besoins exprimés par les organismes lors de la planification de la maintenance annuelle ;
- L'établissement d'un rapport de visite de maintenance par organisme à transmettre à ce dernier avec copie à l'administration centrale. Ce rapport présentera le constat qualitatif et quantitatif du matériel soumis aux opérations de maintenance préventives et des actions menées.

Si entre deux maintenances préventives un ou plusieurs lots de piles s'avèrent défectueux, le titulaire procédera à leur remplacement.

Si le stock tampon de pile s'avère insuffisant entre deux maintenances préventives son rechargement est à la charge du titulaire sur demande de l'organisme déficitaire.

Le délai de fourniture, pour ces rechargements, ne pourra pas être supérieur à trois semaines à compter de la réception de la demande (par courriel émanant d'un organisme de la DSNJ).

### *3.3.1.3. Organisation de la maintenance préventive*

#### **CSNJ métropole**

Les opérations de maintenance préventive ont lieu durant la période des congés scolaires d'été (juin/juillet/août). Elles sont réalisées dans les locaux du titulaire et suivent le processus logistique suivant :

La DSNJ fournit au titulaire la liste des points de contact de chaque organisme ainsi que leurs disponibilités sur cette période ;

A partir de ces éléments, le titulaire planifie les dates d'enlèvement/livraison avec les transporteurs ;

Une livraison de cartons pré-conditionnés est effectuée dans les organismes ;

Chaque organisme applique les consignes pour l'enlèvement des collections et des piles usagées (nombre de collections par colis, date d'enlèvement programmée) ;

Le titulaire réceptionne les collections pour réaliser les opérations de maintenance ;

Les collections vérifiées, en état de fonctionnement ainsi que le stock tampon de piles renouvelés sont réexpédiés aux organismes.

#### **CSNJ d'outre-mer**

La maintenance préventive s'effectue suivant les modalités prévues pour la métropole Les périodes d'enlèvement/livraison des collections sont :

- Juillet/août pour Guyane, Guadeloupe et Martinique ;
- Décembre pour Nouvelle Calédonie et Polynésie française ;
- Janvier : Mayotte et la Réunion.

Afin de tenir compte des délais de transport et afin d'éviter toute rupture de service, le titulaire acheminera par anticipation les collections révisées.

Le titulaire planifie, en relation avec le CSNJ, la date de livraison des collections révisées et cartons pré-conditionnés.

A la réception des collections révisées, le CSNJ procède au renvoi des collections à réviser.

En fonction des sites outre-mer, le titulaire peut sous-traiter la gestion des piles usagées.

#### 3.3.1.4. *Maintenance corrective*

Au titre de la maintenance corrective, en cas de panne ou de détérioration, le titulaire répare ou remplace tous les composants défectueux des collections, c'est-à-dire les mallettes et leur environnement de protection interne, les boîtiers de vote, les antennes USB, les rallonges USB, l'outillage nécessaire au remplacement des piles.

Les opérations de maintenance correctives peuvent être réalisées lors de la maintenance préventive annuelle ou bien à la demande d'un organisme en dehors de cette période :

Dans ce dernier cas les modalités ci-dessous s'appliquent.

Les délais de remplacement du matériel défectueux sont calculés à partir de la date de déclaration par l'administration du matériel défectueux auprès du titulaire via l'outil de suivi des faits techniques mis à disposition par ce dernier. Ces délais sont de :

- 5 jours ouvrés en métropole ;
- 10 jours ouvrés en collectivités d'outre-mer (formalités douanières incluses).

Le titulaire s'engage à remplacer dans les délais impartis le matériel défectueux et prend en charge les frais et les formalités douanières locales (aux plans administratif et financier) de retour vers l'organisme ; il s'engage à régler les problèmes qui pourraient survenir avec l'administration des douanes pour l'expédition du matériel, à l'exception des formalités incombant impérativement à la DSNJ du fait de la réglementation en vigueur.

Le titulaire expédie, à ses frais, le matériel remplacé ou réparé, par un moyen permettant d'établir la traçabilité de l'acheminement (recommandé avec accusé de réception). Le titulaire établira un contact préalable avec le correspondant identifié au sein de l'organisme destinataire pour valider l'adresse et le nom du correspondant local.

L'ensemble des actions menées au cours des maintenances préventives ou correctives réalisé par le titulaire sera tracé dans un outil de suivi de faits techniques mis à disposition ce dernier.

L'administration s'engage à expédier vers le titulaire l'ensemble des matériels défectueux lors de l'envoi des collections pour la maintenance préventive annuelle.

Les frais de conditionnement, d'emballage et d'expédition des matériels défectueux retournés sont à la charge du titulaire.

#### 3.3.2. Bilan annuel

Chaque année, le titulaire communiquera le bilan annuel des opérations de maintenances préventives et correctives lors d'une réunion avec la DSNJ. Ce bilan servira également à réévaluer les besoins du stock de remplacement. Les informations fournies lors de ce bilan annuel sont décrites dans l'annexe 4. Ces informations seront détaillées pour chaque CSNJ.

### 3.3.3. Maintien en condition opérationnel et maintien en condition de sécurité (MCO/MCS) du logiciel

Le nouveau titulaire met à disposition de la DSNJ un produit logiciel qui permet d'assurer les fonctionnalités décrites ci avant. La mise en place de ce produit doit être sans impact sur les autres composantes du SI métier de la DSNJ.

Le titulaire doit assurer une veille sur l'intégralité de la pile logicielle mise en œuvre par le logiciel de réalisation et de passation des tests et fournir les mises à jour qui correspondent au maintien en condition opérationnelle et au maintien en condition de sécurité.

Le titulaire doit fournir les mises à jour liées à d'éventuels changements ou mises à jour du système d'exploitation et de ses composants imposés par l'administration.

Dans le cas de la révélation d'une faille de sécurité dans le dispositif de réalisation et de passation des tests, le titulaire, doit fournir un correctif testé et sa notice d'installation dans les 48 heures à la DSNJ à compter de la notification de la faille par courriel et ou dans l'outil de suivi des faits techniques mis à disposition par le titulaire.

Le titulaire s'engage à prendre en compte les exigences de sécurité imposées par l'administration pour le déploiement d'un logiciel sur son réseau protégé (Intranet de la Défense).

Les incidents relevant de la partie logicielle du système et de son paramétrage, le titulaire s'engage à prendre en charge et à livrer les versions des programmes afin d'assurer le fonctionnement du système de vote dans le respect de ses spécifications fonctionnelles et techniques.

Les incidents sont signalés par l'administration par courriel et ou dans l'outil de suivi des faits techniques mis à disposition par le titulaire.

La catégorisation des incidents est la suivante :

- Incident non bloquant : le système produit le résultat ou la réponse attendue mais dans des conditions ne respectant pas les spécifications ; le système produit une réponse incorrecte ou inexploitable mais reste en état de poursuivre son fonctionnement : l'absence de réponse correcte n'empêche pas l'utilisateur de poursuivre les traitements en utilisant le cas échéant une solution de contournement ;
- Incident bloquant : le système est incapable de fournir la réponse attendue et est également hors d'état de poursuivre son fonctionnement normal ; aucune solution de contournement ne peut être mise en œuvre facilement.

La qualification des incidents sera déterminée par l'administration, en liaison avec le titulaire.

Les délais de résolution de l'incident sont synthétisés dans le tableau ci-après :

Nature de l'incident	Délai de correction de l'incident ou de la mise en œuvre d'une solution de contournement.
Incident bloquant	Sous 2 jours ouvrés à partir du signalement de l'incident.
Incident non bloquant	Sous 20 jours ouvrés à partir du signalement de l'incident.



Le titulaire met à disposition de la DSNJ un accès sur un serveur pour télécharger les versions logicielles.  
Les livraisons des nouvelles versions logicielles sont accompagnées de la mise à jour documentaire.

#### 3.3.4. Traçabilité - suivi

Afin d'assurer un suivi de l'ensemble des actions réalisées dans le cadre des opérations de maintenances ou du MCO/MCS, le titulaire met à disposition de la DSNJ un outil de suivi des faits techniques.

Il procédera aux créations/suppressions des comptes pour les agents de la DSNJ sur demande de la DSNJ (par mail et outil de gestion de tickets).

L'ensemble des actions menées durant le marché sera tracé dans cet outil de suivi de faits techniques.

## 4. Annexes

### Annexe 1 - Liste des organismes et ventilation des collections

Organisme	subordination	Rue	CP	Adresse postale	Nombre de collections
CSNJ Angers	ESNJ NO	200 Avenue René GASNIER	49000	BP 14105 - 49041 ANGERS CEDEX 01	17
CSNJ Besançon	ESNJ NE	64 rue Bersot	25000	BP 567 - 25027 BESANCON CEDEX	17
CSNJ Bordeaux	ESNJ SO	223 RUE DE BEGLES	33000	CS 21152 - 33068 BORDEAUX-CEDEX	16
CSNJ Brest	ESNJ NO	8 Rue Colbert	29000	CC 81 - 29240 BREST CEDEX 9	23
CSNJ Caen	ESNJ NO	11 rue Neuve Bourg l'Abbé	14000	BP 90 552 - 14037 CAEN CEDEX	16
CSNJ Chalon en Champagne	ESNJ NE	1A avenue du Général Sarraill	51000	BP 20370 - 51022 CHALONS-EN-CHAMPAGNE	14
CSNJ Clermont-Ferrand	ESNJ SE	7 rue Auger	63000	BP 106 - 63035 CLERMONT-FERRAND CEDEX	17
CSNJ Creil	ESNJ IDF	Allée du Lieutenant Maurice Choron	60100	Allée du LTN Maurice Choron - 60314 CREIL CEDEX	13
CSNJ Guyane	OUTRE-MER	Quartier de la Madeleine	97300	CS 56019 - 97306 CAYENNE CEDEX	7
CSNJ Dijon	ESNJ NE	22 Avenue Garibaldi	21000	BP 90102 - Dijon CEDEX 09	19
CSNJ Lille	ESNJ NE	17 rue Lydéric	59000	CS 50125 - 59001 LILLE CEDEX	25
CSNJ Limoges	ESNJ SO	88, rue du Pont Saint Martial	87000	CS 93220 - 87032 LIMOGES CEDEX 1	11
CSNJ Lyon	ESNJ SE	22 Avenue Leclerc	69007	BP 10512 - 69365 LYON CEDEX 07	22
CSNJ Marseille	ESNJ SE	111 avenue de la Corse	13007	BP 40026 - 13568 MARSEILLE CEDEX 02	19
CSNJ Martinique	OUTRE-MER	Quartier Gerbault	97200	BP 612 - 97261 FORT DE FRANCE CEDEX	5
CSNJ Nancy	ESNJ NE	80 rue du Sergent Blandan	54000	CS 53864 - 54029 NANCY CEDEX	19
CSNJ Nice	ESNJ SE	2 rue Sincaire	06300	2 rue Sincaire - 06300 NICE	18
CSNJ Nîmes	ESNJ SE	FRANCE Quartier "El Parras"	30000	BP 49100 30972 Nimes Cedex 9	19
CSNJ Nouvelle Calédonie	OUTRE-MER	Caserne Gally-Passebosc -rue Olry	98800	BP 38 - 98 843 NOUMEA CEDEX	7
CSNJ Orléans	ESNJ NO	20, rue de la Croix Fauchet	45000	45000 ORLEANS	16
CSNJ Polynésie Française	OUTRE-MER	BP 9240 - PAPEETE	98715	BP 9240 - 98715 PAPEETE CMP TAHITI	7
CSNJ Paris	ESNJ IDF	16 bis AV du Prieur de la Côte d'Or	94114	FRANCE CSNJ PARIS-16 bis AV du Prieur de la Côte d'Or 94114 ARCUEIL CEDEX	27
CSNJ Pau	ESNJ SO	Caserne Bernadotte	64000	BP 61119 - 64011 PAU CEDEX	12
CSNJ Perpignan	ESNJ SO	4 rue Rabelais	66100	BP 60910 - 66020 PERPIGNAN CEDEX	11
CSNJ Guadeloupe	OUTRE-MER	Camp Dugommier – BAIE-MAHAULT	97122	CS 70 011 - 97196 JARRY CEDEX	10
CSNJ Poitiers	ESNJ SO	7 boulevard du Colonel Barthol	86000	BP 90647 - 86023 POITIERS CEDEX	20
CSNJ Rennes	ESNJ NO	Quartier Foch rue Conwoïon	35000	BP 21 - 35998 RENNES CEDEX 9	15
CSNJ Rouen	ESNJ NO	3 rue d'Herbouville	76000	CS 11313 - 76178 ROUEN CEDEX	14
CSNJ La Réunion	OUTRE-MER	2 Rue militaire	97400	BP 50800 - 97476 ST DENIS CEDEX	7
Antenne CSNJ Mayotte	OUTRE-MER	DLEM - Quartier Cabaribère	97600	BP44 - 97610 DZAUDZI	4
CSNJ Strasbourg	ESNJ NE	44 rue Lauth	67000	BP 41036 - 67071 STRASBOURG CEDEX	13

CSNJ Toulouse	ESNJ SO	2, rue Pérignon	31507	BP 45017 - 31032 TOULOUSE CEDEX 5	25
CSNJ Varcès	ESNJ SE	RD 1075	38760	BP 08 - 38761 VARCÈS CEDEX	15
CSNJ Versailles	ESNJ IDF	9 rue Edouard Lefebvre	78000	CS 10702 - 78013 VERSAILLES CEDEX	21
DSNJ AC Orléans	DSNJ AC	Quartier Bellecombe 20, rue de la croix fauchet	45000	45000 ORLEANS	2
ESNJ IDF	ESNJ IDF	9 rue Edouard Lefebvre	78000	CS 10702 - 78013 Versailles CEDEX	1
ESNJ NE	ESNJ NE	80 rue du Sergent Blandan	54000	CS 53864 – 54029 NANCY CEDEX	1
ESNJ NO	ESNJ NO	Quartier Foch rue Conwoïon	35000	BP 42 – 35998 RENNES CEDEX 9	0
ESNJ SE	ESNJ SE	22 Avenue Leclerc	69007	BP 20406 – 69364 LYON CEDEX 7	1
ESNJ SO	ESNJ SO	223 RUE DE BEGLES	33000	CS 21152 – 33068 BORDEAUX CEDEX	0

## Annexe 2 - Le déroulé d'une JDC dans l'écosystème du système d'information

La DSNJ dispose d'un système d'information « Système d'Aide à la Gestion des Administrés » (SAGA v3) lui permettant le traitement des informations nominatives et la mise en œuvre des journées défense et citoyenneté (JDC).

La DSNJ dispose aussi d'un client lourd nommé MOPATE « Modernisation du passage des tests » qui permet d'automatiser la majorité des procédures mises en œuvre lors de la JDC. Cette application est installée sur des PC portables.

Composants logiciels standard minimum :

- Système d'exploitation Windows 10 ou supérieur ;
- Microsoft Office 2016 Standard ou supérieur ;
- Windows Media Player 11 ou supérieur ;
- Acrobat Reader 8.12 ou supérieur ;

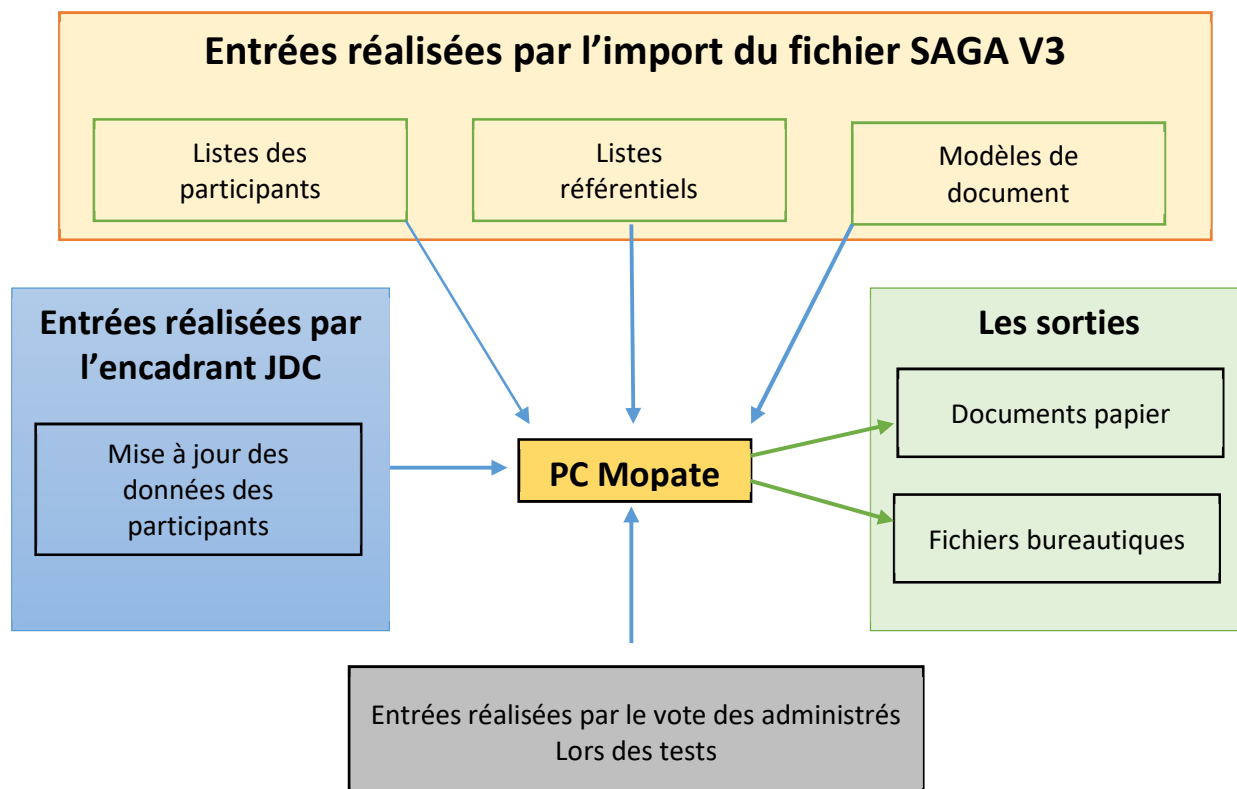
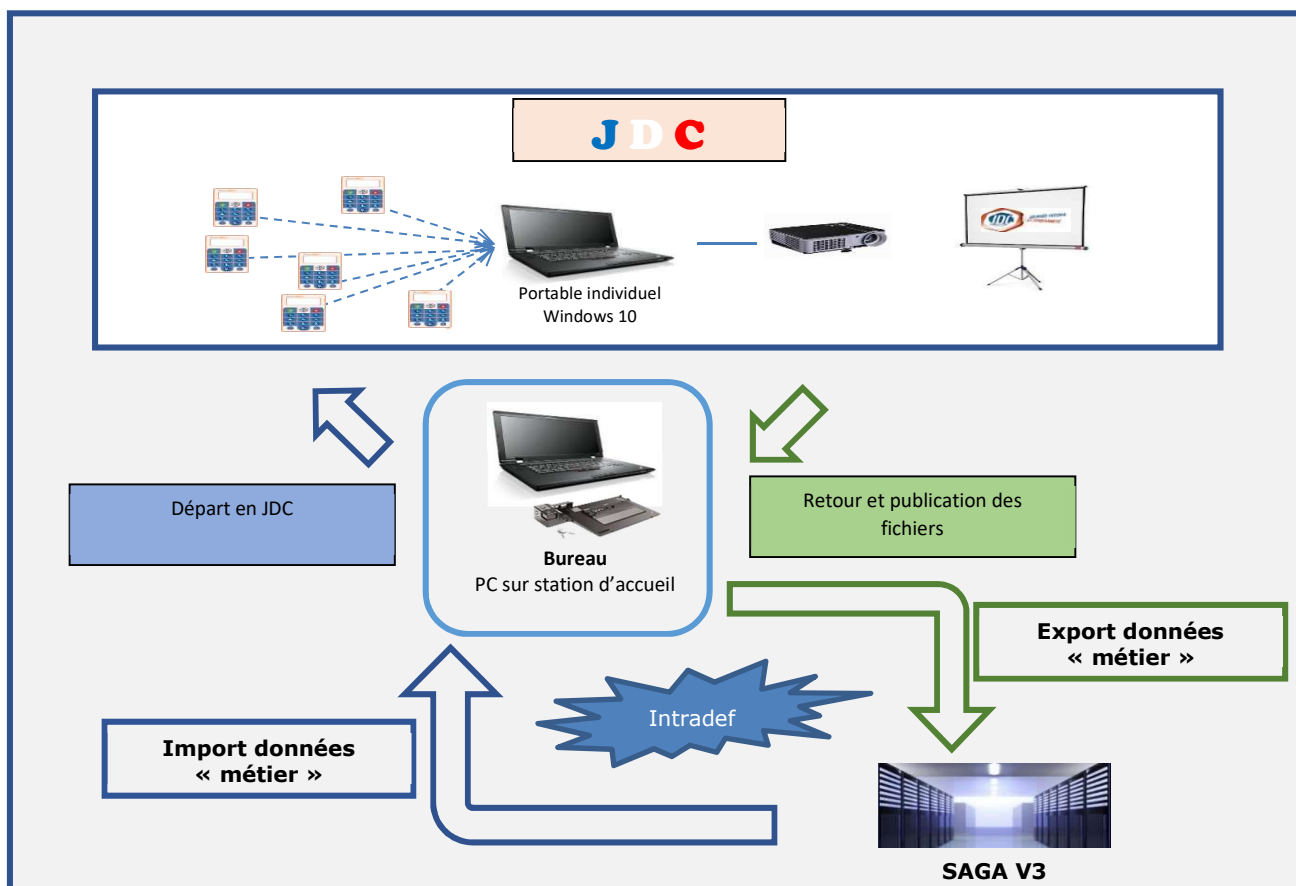
Les JDC sont organisées en session, une journée JDC sur un site donné, qui comprend 3 groupes de 33 ou 34 personnes.

La session est sous la responsabilité d'un chef de session qui dispose d'un équipier pour chaque salle.

Les informations nécessaires à la journée sont importées dans le PC MOPATE par les équipiers. Pendant cette journée la totalité des informations est enregistrée dans le PC MOPATE puis les données sont importées dans le système d'information SAGA v3.

Il est à noter que l'installation de tous les clients lourds sur le réseau protégé (Intradef) est industrialisée et nécessite un processus de création de package.

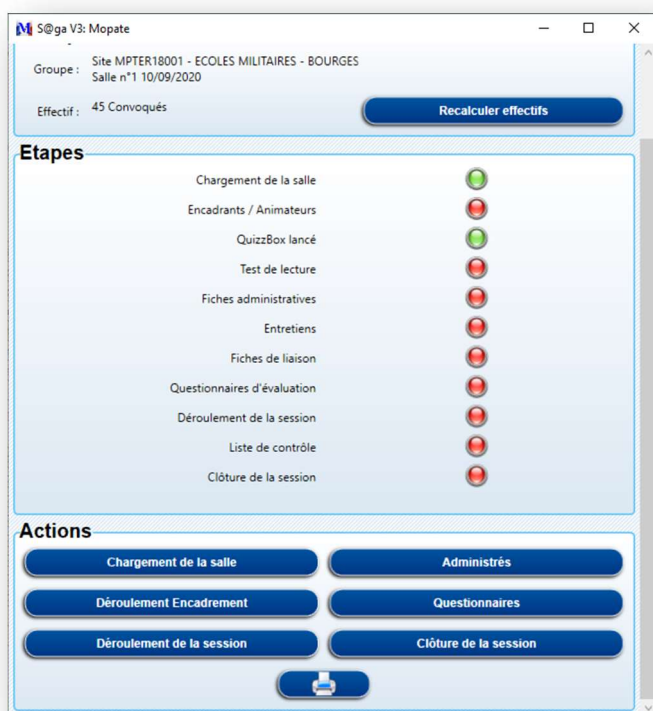
Le schéma ci-après résume les flux entre le système SAGA V3 et les ordinateurs portables utilisés pour la JDC en mode client lourd MOPATE.



Au cours de la JDC, trois questionnaires sont présentés aux administrés accueillis sur les sites métropolitains et d'outre-mer. Les questions sont posées à l'aide de présentations POWERPOINT. Les administrés y répondent avec un boîtier de vote électronique.

Les questionnaires (en lecture seule) sont lancés depuis l'interface du client lourd MOPATE (les équipiers n'ont à aucun moment à utiliser une autre application).

## Ecran accueil

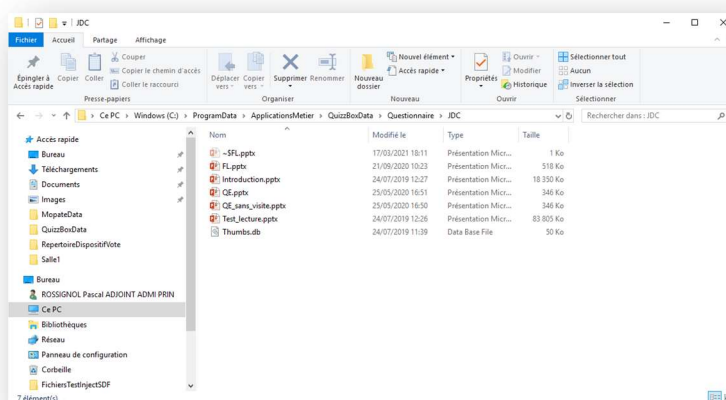


## Ecran de lancement des questionnaires



*Ecrans de l'application métier MOPATE*

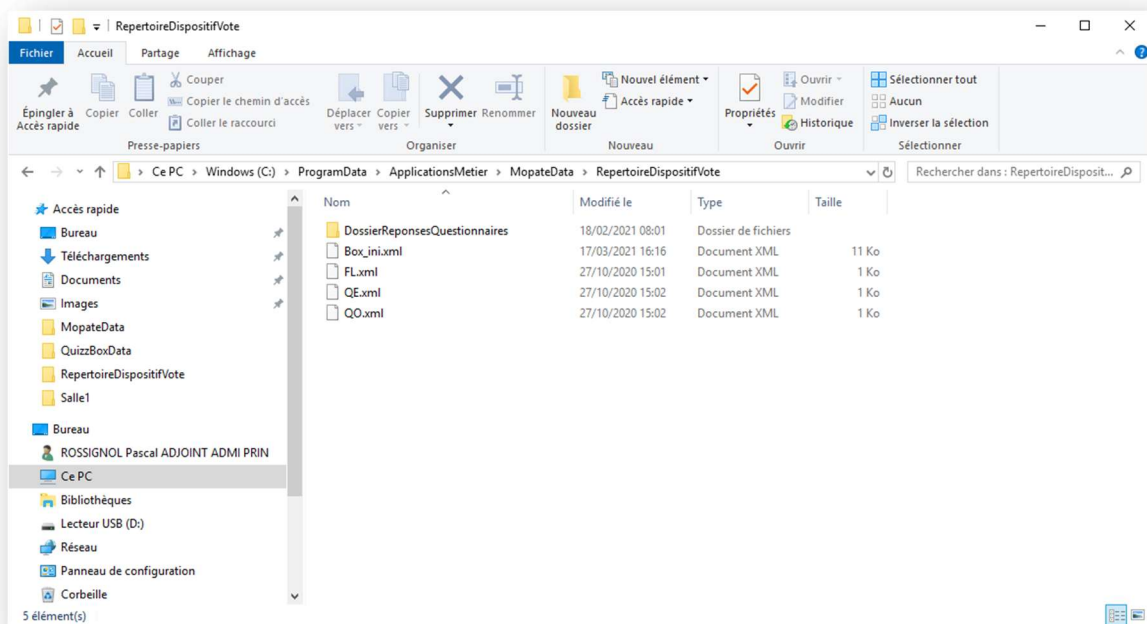
Les questionnaires utilisables sont stockés sur le PC dans ce répertoire :  
« C:\ProgramData\ApplicationsMetier\QuizboxData\Questionnaire\JDC »



*Stockage des questionnaires utilisés*

Les fichiers résultats des questionnaires sont enregistrés par l'appliquatif du système actuel de vote électronique sur le PC dans le répertoire :

« C:\ProgramData\ApplicationsMetier\MopateData\RepertoireDispositifVote »



*Enregistrement des résultats au format xml par le dispositif de vote*

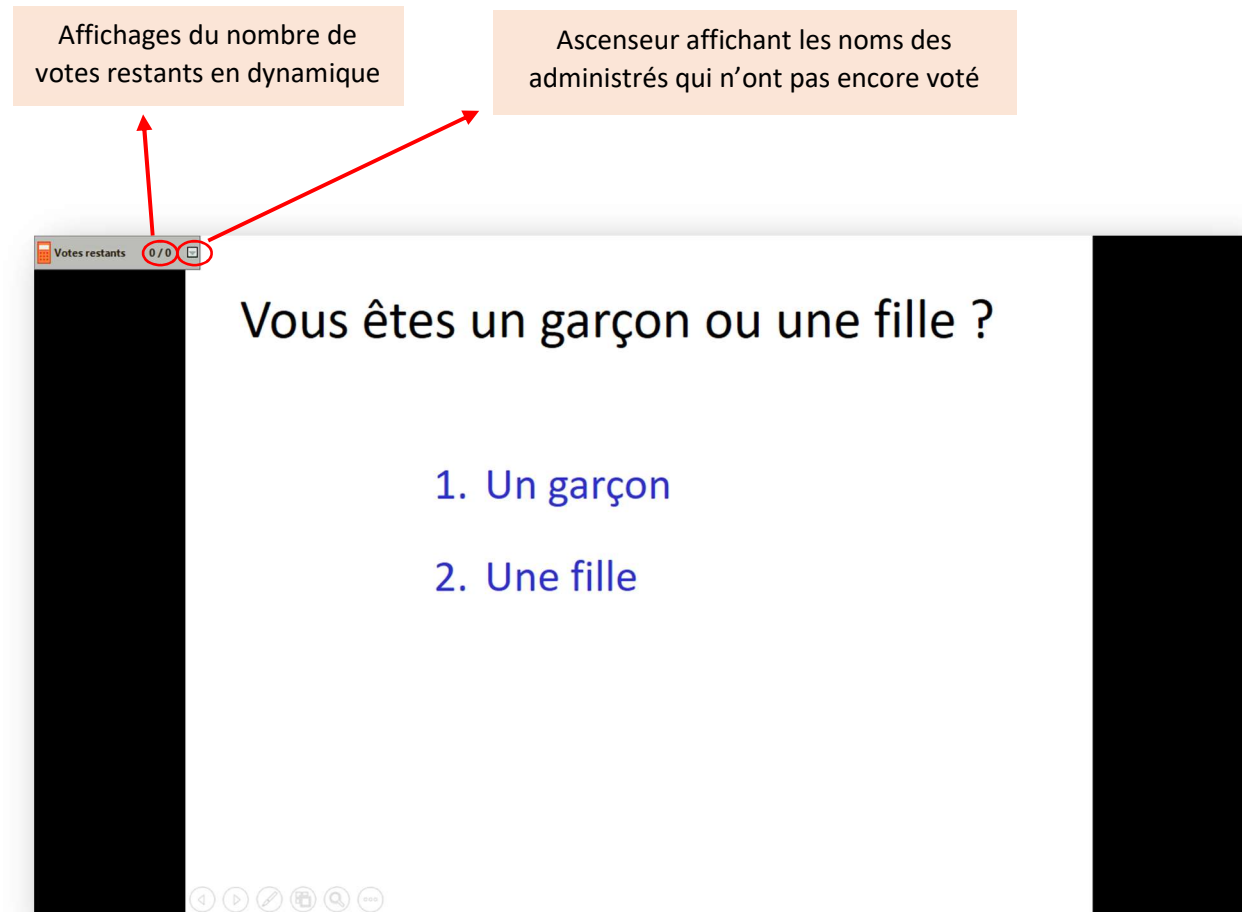
Ces fichiers sont utilisés par l'application métier MOPATE pour l'exploitation des résultats, Le fichier de paramétrage (box.ini) est écrit par l'application métier MOPATE lors de chaque import de fichier JDC.

Les fichiers de résultats sont expurgés régulièrement.

Les tests font l'objet d'une correction immédiate (formatage et présentation réalisés par l'application métier MOPATE). Les jeunes gens détectés en situation de difficulté vis-à-vis de la langue française, sont reçus par un personnel de la direction du service national et de la jeunesse.

Une procédure d'appel attribue chaque boîtier à chaque jeune.

Avant la présentation du premier questionnaire, l'interface métier permet de lancer une présentation POWERPOINT avec une question test qui, après réponse affiche les boîtiers (par numéro) qui ont voté. Cela permet à l'assistant de visualiser les boîtiers en dysfonctionnement. L'encadrant en salle procède alors à leur remplacement. Les boîtiers sont testés grâce à la diapositive suivante.



*Copie d'écran de la diapositive de tests des boîtiers*

## Annexe 3 - Le déroulé d'une JDM dans l'écosystème du système d'information

La DSNJ dispose d'un système d'information SI-JDM, lui permettant le traitement des informations nominatives et la mise en œuvre des journées défense mémoire (JDM).

La DSNJ dispose aussi d'un client lourd nommé Quizzbridge qui permet d'automatiser la majorité des procédures mises en œuvre lors de la JDM. Cette application est installée sur des PC portables.

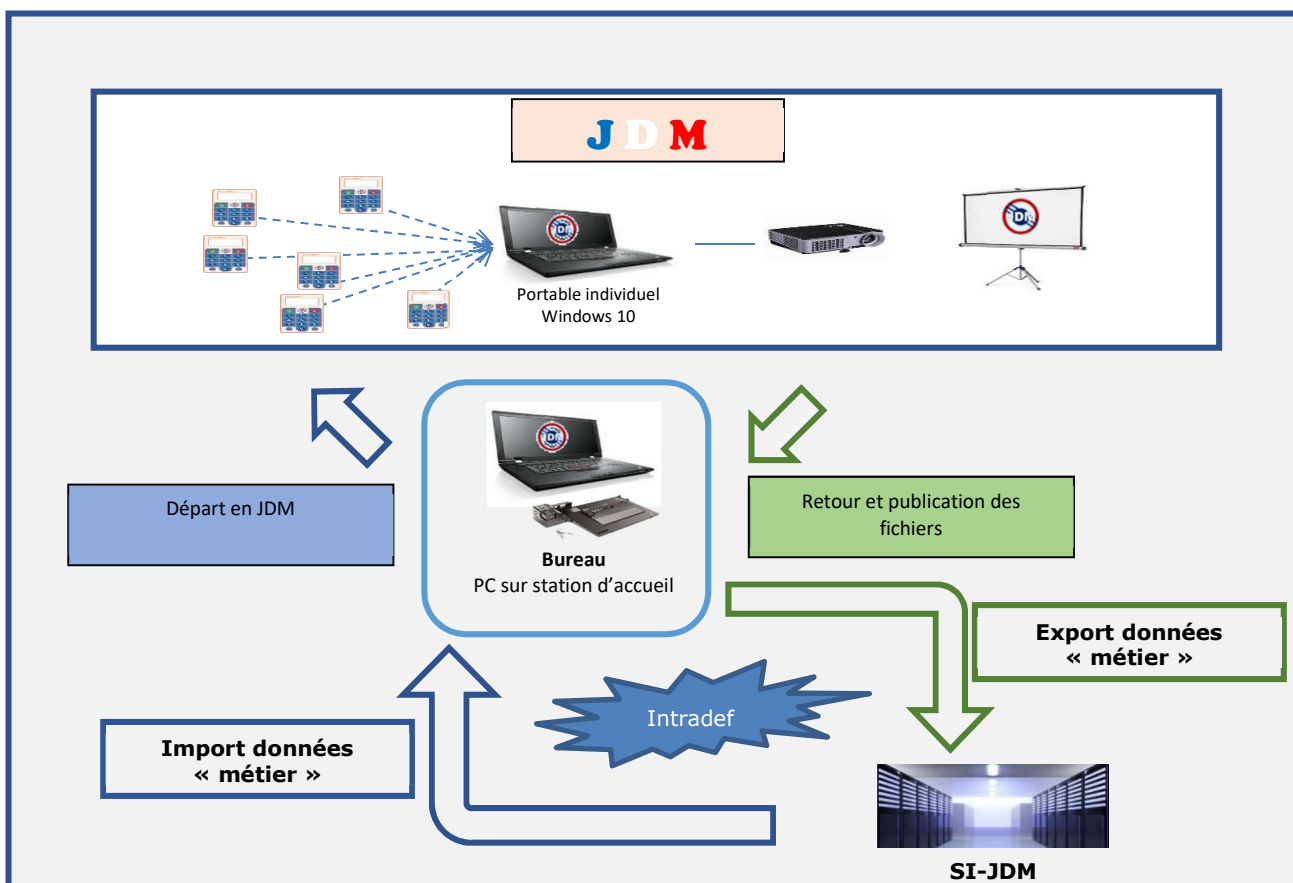
Composants logiciels standard minimum :

- Système d'exploitation Windows 10 ou supérieur ;
- Microsoft Office 2016 Standard ou supérieur ;
- Windows Media Player 11 ou supérieur ;
- Acrobat Reader 8.12 ou supérieur ;

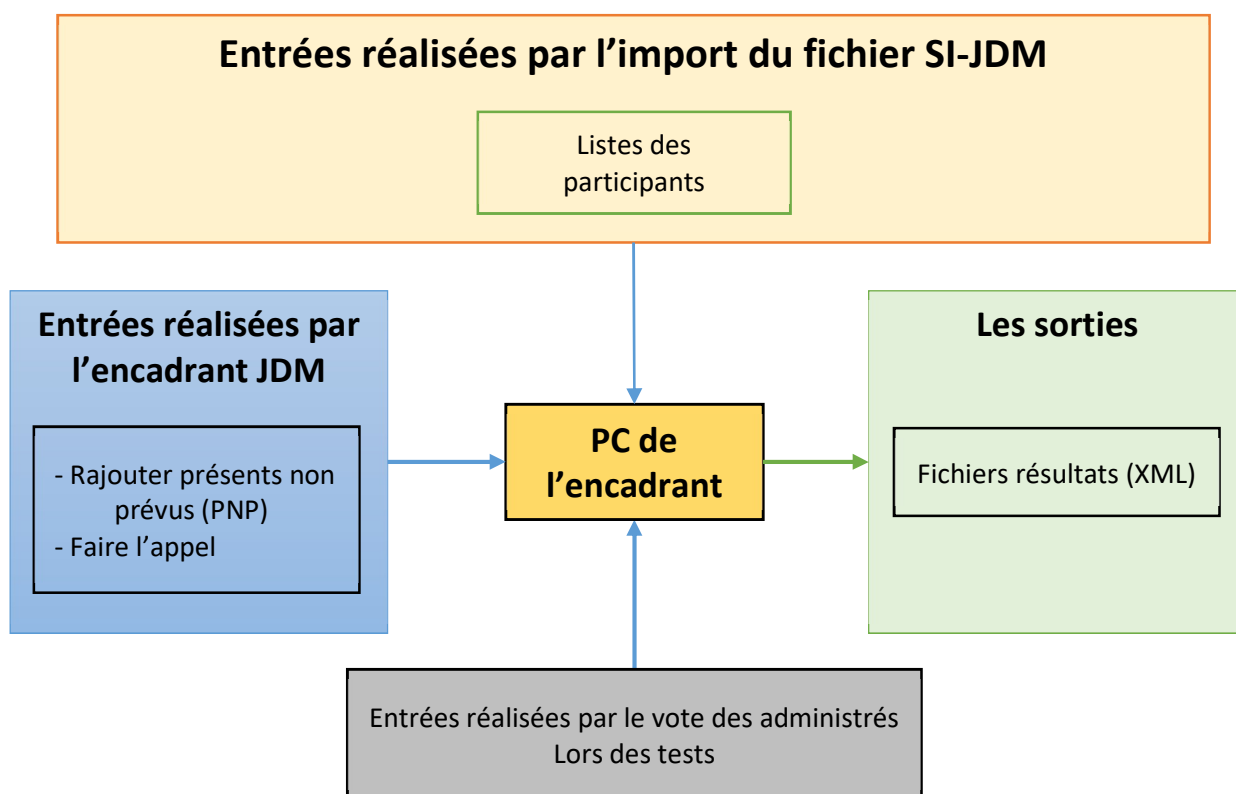
Les informations nécessaires à la journée sont importées dans l'application Quizzbridge par les équipiers. Pendant cette journée la totalité des informations est enregistrée dans Quizzbridge puis les données sont importées dans le système d'information SI-JDM.

Il est à noter que l'installation de tous les clients lourds sur le réseau protégé (Intredef) est industrialisée et nécessite un processus de création de package.

Le schéma ci-après résume les flux entre le système SI-JDM et les ordinateurs portables utilisés pour la JDM en mode client lourd Quizzbridge.



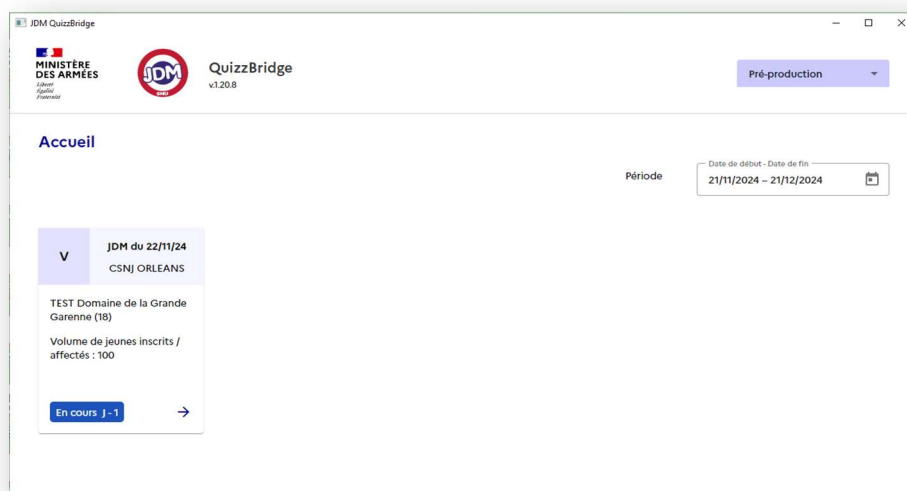




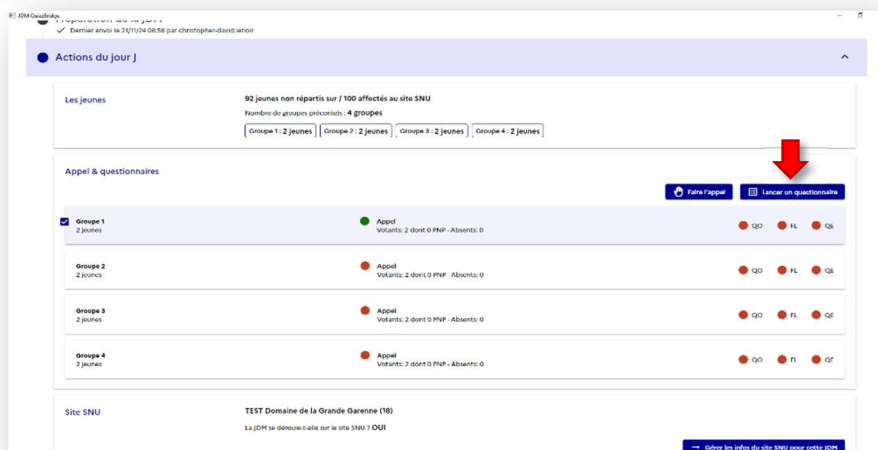
Au cours de la JDM, trois questionnaires sont présentés aux administrés accueillis sur les sites métropolitains et d'outre-mer. Les questions sont posées à l'aide de présentations POWERPOINT. Les administrés y répondent avec un boîtier de vote électronique.

Les questionnaires (en lecture seule) sont lancés depuis l'interface du client lourd Quizzbridge (les équipiers n'ont à aucun moment à utiliser une autre application).

## Ecran accueil



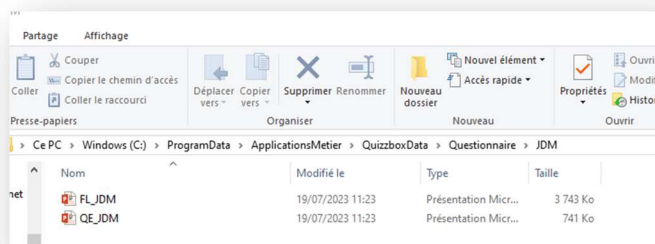
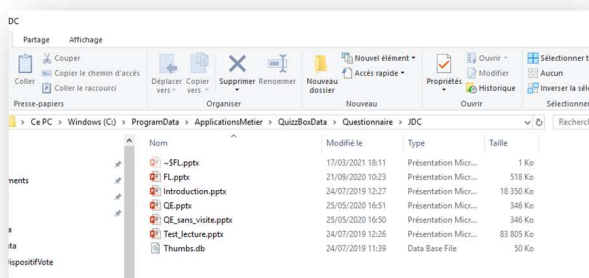
## Ecran lancement des questionnaires



Les questionnaires utilisables sont stockés sur le PC dans ces répertoires :

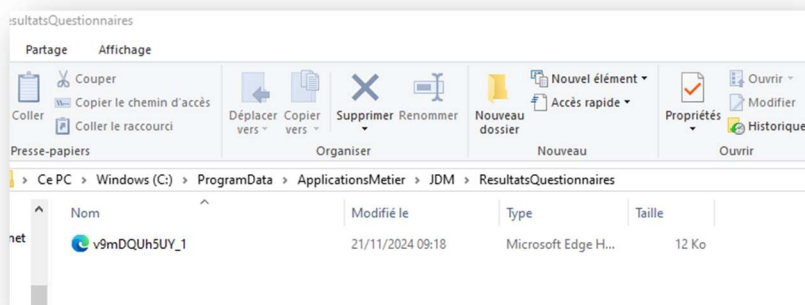
**C:\ProgramData\ApplicationsMetier\QuizzboxData\Questionnaire\JDC → Test de lecture**

**C:\ProgramData\ApplicationsMetier\QuizzboxData\Questionnaire\JDM → FL et QE**



Les fichiers résultats des questionnaires sont enregistrés par l'applicatif du système actuel de vote électronique sur le PC dans le répertoire.

**C:\ProgramData\ApplicationsMetier\JDM\ResultatsQuestionnaires\**

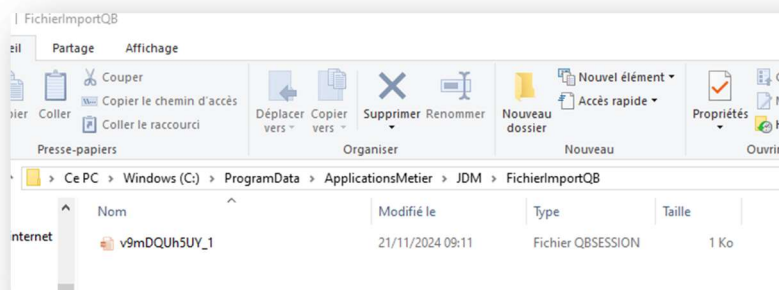


*Enregistrement des résultats au format xml par le dispositif de vote*

Ces fichiers sont utilisés par l'application métier Quizzbridge pour l'exploitation des résultats. Les fichiers de résultats sont expurgés régulièrement.

Le fichier de paramétrage (QBSESSION) est écrit par l'application métier Quizzbridge lors du lancement des questionnaires, dans le répertoire :

**C:\ProgramData\ApplicationsMetier\JDM\FichierImportQB \**



*Fichier paramétrage type QbSession créer par Quizzbridge*

Une procédure d'appel attribue chaque boîtier à chaque jeune.

## Annexe 4 – Suivi annuel du matériel et des fournitures

Nb tournevis usage normal					
Nb tournevis usage anormal					
Nb mallettes usage normal					
Nb mallettes usage anormal					
Nb rallonge USB usage normal					
Nb rallonge USB usage anormal					
Nb boîtiers usage normal					
Nb boîtiers usage anormal					
Nb façades réapprovisionnées					
Nb façades usages anormal					
Nb façades usage normal					
Nb piles réapprovisionnées					
Nb piles remplacées					
CNSJ					

## Glossaire

CSNJ	Centre du Service National et de la Jeunesse
DSNJ	Direction du Service National et de la Jeunesse
ESNJ	Etablissement du Service National et de la Jeunesse
INTRADEF	Intranet sécurisé du Ministère des Armées
JDC	Journée Défense Citoyenneté
JDM	Journée Défense et Mémoires
MOPATE	MOdernisation du PAssage des TEsts
SAGA	Système d'Aide à la Gestion des Administrés
SNU	Service National Universel