



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



SECRETARIAT GENERAL

VOCE 2

**Mise à disposition d'une solution de vote hébergée, sécurisée
et conforme aux cadres réglementaires et accompagnement
dans les étapes d'élections organisées par le Ministère**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Lot 3

**Elections - Mise en œuvre du système de vote électronique et
par correspondance infogéré, paramétré et adapté aux élections**

Référence : PRA043432

TABLES DES MATIERES

1	LES OBJECTIFS D'UN PROJET DE VOTE MIXTE	3
2	OBJET DU LOT 3	4
1.1	DESCRIPTION GENERALE	4
1.2	LES VOLETS DU LOT 3	5
1.3	EXIGENCES FONCTIONNELLES	5
3	EXIGENCES TECHNIQUES	13
3.1	EXIGENCES DE SECURITE	13
3.2	EXIGENCE EN MATIERE DE DISPONIBILITE	14
3.3	EXIGENCES EN MATIERE D'INTEGRITE	16
3.4	EXIGENCES EN MATIERE DE CONFIDENTIALITE	18
3.5	EXIGENCES EN MATIERE DE TRAÇABILITE	19
3.6	HEBERGEMENT DE LA SOLUTION DE VOTE	21
3.7	OBJECTIFS DE PERFORMANCE	21
3.8	PERFORMANCE ATTENDUE DES ACTIVITES D'IMPORT	22
4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU LOT 3	23
4.1	VOLET 1 : LANCEMENT DU PROJET (VE/VPC ET EDITIQUE)	23
4.2	VOLET 2 : PILOTAGE DU PROJET (VE/VPC ET EDITIQUE)	27
4.3	VOLET 3 : SPECIFICATIONS DU SI VOTE ELECTRONIQUE (VE)	30
4.4	VOLET 4 : MISE A DISPOSITION, PARAMETRAGE/ADAPTATION ET HEBERGEMENT DE LA SOLUTION DE VOTE ELECTRONIQUE (VE)	32
4.5	VOLET 5 : ELECTIONS BLANCHES ET CONTRIBUTION AUX EXPERTISES DE SECURITE (VE/VPC ET EDITIQUE)	36
4.6	VOLET 6 : SPECIFICATIONS ET REALISATION DU SI-VOTE PAR CORRESPONDANCE (VPC)	39
4.7	VOLET 7 : ORGANISATION ET TENUE DES ELECTIONS (VE/VPC)	41
4.8	VOLET 8 : ASSISTANCE UTILISATEURS (VE/VPC)	46
4.9	VOLET 9 : MISE EN PLACE DU CENTRE DE DEPOUILLEMENT DES ELECTIONS (VPC)	51
4.10	VOLET 10 : PILOTAGE, PRODUCTION ET DIFFUSION DES PLIS ET COLIS (EDITIQUE)	55
4.11	VOLET 11 : AFFRANCHISSEMENT ET RETOURS VPC (VE/VPC ET EDITIQUE)	61
4.12	VOLET 12 : REALISATION ET ENVOI DES SUPPORTS DE COMMUNICATION (EDITIQUE)	64
2	ANNEXES	67
	ANNEXE 1 : EVOLUTION DU NOMBRE DE VOTES PAR VOIE ELECTRONIQUE ET PAR CORRESPONDANCE, ET DE LA PART DU VOTE PAR CORRESPONDANCE LORS DES SCRUTINS TPE	67
	ANNEXE 2 : NOMBRE QUOTIDIEN DE PLIS DE VOTES PAR CORRESPONDANCE REÇUS LORS DU SCRUTIN TPE 2024	67
	ANNEXE 3 : CARACTERISTIQUES DES COURRIERS ENVOYES LORS DE L'ELECTION TPE 2024	68

1 Les objectifs d'un projet de vote mixte

L'objectif pour les ministères sociaux est de disposer d'un système de vote mixte (vote électronique - VE - et vote par correspondance - VPC -) unique infogéré pour les élections qu'il organise dans sa sphère de compétence, et de l'éditique associée.

A date, dans le périmètre des ministères sociaux, seule l'élection TPE, permettant la mesure d'audience syndicale auprès des salariés des très petites entreprises, est organisée selon un mode mixte (pour des informations introductives sur cette élection, se reporter à la partie "Election TPE" du CCTP chapeau). Elle sera donc, sauf éventuelles évolutions ultérieures concernant d'autres élections, qui ne sont toutefois pas prévues à date, la seule élection concernée par ce lot. Ce CCTP est donc rédigé exclusivement au regard des caractéristiques de l'élection TPE, organisé par le Ministère chargé du travail.

Les objectifs poursuivis à travers l'adoption de ce système de vote unique infogéré, et de l'éditique associée, sont multiples. On peut citer notamment :

Pour les électeurs :

- Un espace de vote électronique disponible sur ordinateur, tablette ou smartphone, accessible sur le lieu de travail ou à distance, depuis la Métropole, l'Outre-Mer et l'étranger, 24h/24, 7J/7 et pendant une période de vote d'au minimum 2 semaines ;
- L'affichage sur le site de vote électronique, en fonction de l'urne de l'électeur, des organisations candidates et de leur document de propagande, selon un ordre défini par le Ministère, ainsi que la possibilité de consulter en ligne ou de télécharger ces documents ;
- Un parcours de vote ergonomique et simplifié en quelques clics, accompagné d'une notice de vote pas à pas pour guider l'électeur ;
- La possibilité de s'authentifier sur le site de vote électronique selon plusieurs modalités, à la fois simples et sécurisées ;
- La possibilité de voter par correspondance comme alternative au vote électronique, à l'aide du matériel fourni (bulletin de vote et enveloppe préaffranchie) ;
- La réception par les électeurs de courriers postaux personnalisés, et de courriels d'information personnalisés ou non ;
- La mise en œuvre d'une assistance téléphonique, notamment pendant la période du scrutin.

Pour les organisations candidates :

- Un suivi en temps réel du taux de participation par voie électronique, par urne, par échelon territorial, ou en national ;
- Un système de dépouillement des bulletins de vote par correspondance sécurisé, et transparent ;
- La publication rapide des résultats une fois le dépouillement des bulletins de vote par correspondance terminé.

Pour le Ministère :

- Un système de vote électronique et par correspondance sécurisé qui répond aux exigences de la réglementation CNIL en vigueur (à noter qu'à la date de rédaction du présent CCTP,

les nouvelles recommandations CNIL, remplaçant celles de 2019, ne sont pas encore connues) ;

- Un haut niveau d'efficacité dans la mise en œuvre des prestations (par exemple, via une très bonne coordination entre les prestations de mise en œuvre du système de vote, d'édition et d'assistance aux électeurs) ;
- La multiplication des canaux de communication vers les électeurs (courriers et courriels), notamment pour les sensibiliser à l'importance du vote (dans un contexte où le taux de participation à l'élection TPE est très faible).

2 Objet du lot 3

1.1 Description générale

Le présent lot a pour objet :

- La mise à disposition d'une solution de vote électronique infogérée,
- La mise à disposition d'une solution de vote par correspondance et d'un centre de dépouillement des bulletins (réception et sécurisation des plis, dépouillement des votes) ;
- L'organisation d'élections blanches et la contribution aux expertises de sécurité ;
- La préparation, l'impression de documents et l'envoi de colis ou de courriers postaux, en particulier ceux comprenant le matériel de vote ;
- La préparation et l'envoi de courriels d'information ;
- La gestion des retours, vers le centre de dépouillement, des bulletins de vote par correspondance ;
- La mise en œuvre des cérémonies nécessaires au scrutin (scellement, agrégation des résultats, etc.) ;
- La mise en œuvre d'un centre d'assistance téléphonique configuré selon les différentes phases du scrutin, et d'une cellule d'assistance technique au Ministère pour le traitement de certaines demandes des électeurs ;
- L'accompagnement du Ministère dans l'organisation du scrutin (formations, assistance technique, etc.) et dans son rôle de coordination avec les autres prestataires intervenant dans la préparation du scrutin TPE (notamment avec les prestataires du **lot 1**, pour l'élaboration de la liste électorale, et du **lot 4**, pour la sécurisation du scrutin).

Côté titulaire, une équipe projet distincte sera mise en place pour chacune des élections du périmètre de cet accord cadre, en particulier l'élection TPE.

L'exécution des prestations et les fournitures demandées sont soumises à une obligation de résultats et de délais. Le titulaire s'engage donc à réaliser l'intégralité des prestations commandées par l'Administration telles que décrites dans le CCTP et à atteindre les résultats dans les délais attendus.

1.2 Les volets du lot 3

Le lot 3 de l'accord cadre est décomposé en 12 volets de prestations :

- Volet 1 : Lancement du projet (VE/VPC et éditique)
- Volet 2 : Pilotage du projet (VE/VPC et éditique)
- Volet 3 : Spécifications du SI Vote Electronique (VE)
- Volet 4 : Mise à disposition, paramétrage/adaptation et infogérance de la solution de vote électronique (VE)
- Volet 5 : Elections blanches et contribution aux expertises de sécurité (VE/VPC et éditique)
- Volet 6 : Spécifications et réalisation du SI Vote par correspondance (VPC)
- Volet 7 : Organisation et tenue des élections (VE/VPC)
- Volet 8 : Assistance aux utilisateurs
- Volet 9 : Mise en place du centre de dépouillement des élections (VPC)
- Volet 10 : Pilotage, production et diffusion d'un pli et d'un colis (éditique)
- Volet 11 : Affranchissement et retours VPC (VE/VPC et éditique)
- Volet 12 : Réalisation et envoi des supports de communication (éditique)

Les prestations de chacun des volets sont décrites dans les chapitres suivants : pour chacun sont présentés systématiquement le contenu de chaque prestation et la liste minimale des livrables associés.

Les équipes du titulaire du lot 3 seront amenées à participer aux travaux d'étude sécurité, à fournir aux auditeurs les documents nécessaires, et à apporter les réponses à leurs questions. Ils faciliteront également les audits d'infrastructures et de code de l'expertise sécurité.

1.3 Exigences fonctionnelles

La solution recherchée consiste en :

- **La mise à disposition d'un système de vote électronique à distance via internet, depuis la France ou l'étranger, accessible et adapté à tout type de terminal (ordinateurs, tablettes et smartphones), ergonomique, sécurisé, hébergé et maintenu.**

En période de scrutin, d'une durée d'au minimum deux semaines, le système de vote doit être accessible 24h/24 et 7j/7 et répondre à un certain niveau de performance (des tests de performances de la plateforme de vote seront réalisés par le Ministère).

A noter que si la participation globale au scrutin TPE est faible, et en décroissance jusqu'à présent (4,07 % en 2024, contre 5,44 % en 2021), le nombre de votes exprimés par voie électronique augmente de scrutin en scrutin (un peu plus de 150 000 en 2024, représentant environ 70 % de l'ensemble des suffrages - cf. annexe 1). Cette tendance devrait se poursuivre lors du scrutin 2028.

L'authentification des électeurs sur le système devra pouvoir se faire au moins de deux manières différentes, via des codes de vote ou FranceConnect. Une modalité d'authentification supplémentaire à ces deux modalités pourra être proposée par le titulaire.

Un mécanisme « anti-spam » type CaptchEtat devra être mis en place afin d'éviter les connexions en masse. Pour valider leur vote électronique, les électeurs devront également entrer un code à usage unique (OTP) reçu par SMS (ou message vocal). Cet envoi de code OTP est hors périmètre du présent marché.

Le système devra être conforme aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur au moment du scrutin. A la date de la rédaction du présent CCTP, certaines de ces dispositions sont en cours de modification, pour une entrée en vigueur prévue au 1er semestre 2027.

Le système devra répondre aux objectifs de sécurité associés au niveau 3 de la recommandation de 2019 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) applicables aux élections électroniques. Il devra être également, dans toute la mesure du possible, conforme aux futures recommandations de la CNIL (non connues à la date de rédaction de ce CCTP). Il devra présenter un haut niveau de sécurité, conforme à l'état de l'art et tenant compte des différents types de menaces numériques.

Afin de favoriser la participation des électeurs, le parcours de vote devra être le plus simple et rapide possible. Les électeurs devront avoir, avant de voter, la possibilité de consulter et de télécharger les propagandes des organisations candidates sur leur urne. Ces propagandes peuvent devoir être importées plusieurs fois sur le site de vote électronique en cas de modification, et ce jusqu'au scellement des urnes et l'ouverture du scrutin.

La solution devra présenter une ergonomie claire, simple, intuitive, y compris dans le cas d'électeurs malvoyants ou non-voyants (avec un haut niveau de conformité aux exigences du référentiel général d'accessibilité - RGAA). L'interface devra être autant que possible conforme au Système de Design de l'État (DSFR). Des améliorations et des ajustements de la solution proposée par le prestataire pourront être demandés par le Ministère afin de répondre à ces objectifs.

A l'issue du dépouillement, la solution mise en œuvre devra produire différents tableaux de participation ou de résultats, selon des spécifications fournies par le ministère (au global, par département / région, par IDCC, par urne).

Le système de vote électronique devra comprendre un espace spécifique permettant au bureau de vote, au comité technique, aux organisations syndicales et au Ministère, après identification, d'accéder en consultation à certaines données de l'élection (liste d'émargement, taux de participation, état des scelllements – les données consultables diffèrent selon la qualité de celui qui les consulte).

- **La mise à disposition d'une solution de vote par correspondance et d'un centre de dépouillement des bulletins (réception et sécurisation des plis, dépouillement des votes).**

La conception et la réalisation de la solution de VPC devront être compatibles avec les exigences du SI Vote Electronique. Le système de VPC doit comporter un dispositif technique ne permettant qu'un seul émargement par électeur (si un électeur vote de deux manières, par voie électronique ou par correspondance, seul le vote électronique doit être pris en compte). Le système d'émargement doit être bloqué à la fin du processus de sorte qu'il soit impossible de reprendre ou de modifier la liste d'émargement après la décision de clôture de cette opération.

S'agissant du VPC, deux scénarios (exclusifs l'un de l'autre) sont possibles pour le scrutin 2028 :

- Un scénario de référence à cadre juridique inchangé : dans ce scénario, chaque électeur reçoit en même temps ses matériels de vote par voie électronique et par correspondance, et choisit la modalité qu'il préfère ;
- Un scénario alternatif, à l'étude au moment de la rédaction du présent CCTP, dans lequel l'électeur ne reçoit automatiquement que son matériel de vote électronique. Pour voter par correspondance, il devra demander (par exemple par téléphone au centre d'appel) l'envoi de son matériel de vote par correspondance.

Selon que l'on se place dans le cadre du scénario de référence ou du scénario alternatif, les exigences relatives à la durée du scrutin (qui devra être plus longue dans le cadre du scénario alternatif, afin de laisser un temps nécessaire à l'acheminement et au retour des bulletins de VPC) et au centre de dépouillement diffèrent.

Dans le scénario de référence, la mise en œuvre du centre de dépouillement est intégralement à la charge du titulaire. Ce centre de dépouillement doit être configuré pour pouvoir réceptionner, stocker, et traiter en un temps restreint (3 jours maximum) un volume moyen d'environ 50 000 bulletins. Compte-tenu de l'incertitude sur le taux de participation et le recours ou non au vote électronique, le centre de dépouillement doit pouvoir être adapté pour traiter dans le même temps restreint un volume au maximum deux fois supérieur (soit au maximum 100 000 bulletins). A la réception, le nombre de plis reçus est estimé au poids, sur la base des bordereaux postaux. Le nombre de plis ainsi estimé vient alimenter quotidiennement des indicateurs transmis au Ministère (cf. annexe 2 sur le nombre de plis reçus par jour en 2024).

Le centre devra répondre aux exigences de sécurité suivantes :

- Sécurité d'accès physique (gardiennage, vidéosurveillance, contrôle des entrées, alarmes d'effraction sur portes et fenêtres, accès par badges...) ;
- Protection physique des locaux, matériels et documents du centre grâce à un système de détection adapté permettant de prévenir les risques d'incendie et d'inondations ;
- Sécurité électrique complète (batteries de secours, onduleurs, groupe électrogène) ;
- Sécurité spécifique aux locaux informatiques (accès par badge nominatif avec zone indépendante du reste des locaux, porte sécurisée, double climatisation, onduleurs, alarme incendie et inondation, alarme effraction avec caméra, alarme technique d'élévation de température) ;
- Sécurité spécifique aux locaux réservés à la réception et au stockage des plis de votes. Les plis reçus sous contrôle d'un commissaire de justice (mandaté par le Ministère) doivent être stockés jusqu'au dépouillement, dans une pièce sécurisée selon des modalités à préciser par le titulaire (par ex. vidéosurveillance, présence d'un agent de sécurité, traçage des entrées / sorties...).

Le centre doit pouvoir accueillir, avant, pendant et après le dépouillement, notamment à des fins d'observation et de vérification : une délégation du Ministère de quinze personnes, des représentants des organisations candidates (une vingtaine de personnes), les membres du comité technique (3 personnes) et du bureau de vote (6 personnes). Ces acteurs étant pour la plupart professionnellement basés à Paris, le centre doit se situer en Ile-de-France, à Paris ou à

moins d'une heure du centre de Paris en transport en commun, et être bien desservi par les transports publics, de manière à faciliter leur présence effective.

Pendant et après le dépouillement, au moins deux salles spécifiques doivent être réservées sur le site, une pour le Ministère, et une autre pour le bureau de vote. Ces salles doivent pouvoir être équipées de matériels informatiques et d'imprimantes (apportés par le Ministère).

Les opérations de dépouillement doivent se dérouler de manière sécurisée et transparente. Une attention particulière devra être apportée à la manière dont les bulletins transitent au sein du centre, depuis leur salle de stockage jusqu'au lieu de dépouillement proprement dit (ouverture des enveloppes, extraction des bulletins, lecture des bulletins, avant retour en salle de stockage). De plus, le Ministère, les organisations candidates, le bureau de vote et l'expertise indépendante doivent pouvoir à tout moment observer les opérations.

Durant le dépouillement, et lors de la proclamation des résultats, les repas du bureau de vote (6 personnes), du comité technique (3 personnes) et du Ministère (10 personnes) devront être pris en charge par le prestataire. Un dispositif d'accueil, incluant un vestiaire, devra être mis en œuvre.

Post dépouillement, le centre sera également le lieu de proclamation des résultats, et de la réalisation des opérations de vérifiabilité (la création de preuves mathématiques permettant de démontrer la validité du décompte des suffrages) et de préparation de l'archivage : il doit donc pouvoir accueillir, en format réunion (avec un dispositif de sonorisation et de projection vidéo), la délégation du Ministère, les membres du bureau de vote, du comité technique et des organisations candidates. La configuration du centre, des espaces dédiés aux différentes opérations et aux acteurs, sera travaillée en collaboration avec le Ministère.

Dans le scénario alternatif, le nombre de bulletins à traiter devrait être plus faible que dans le scénario de référence. Le Ministère envisage donc, si ce scénario était retenu, de placer le centre de dépouillement dans ses locaux, sous sa responsabilité. Dans ce cas, le prestataire aurait un rôle d'assistance et de conseil au Ministère pour la mise en place du centre. Il serait néanmoins toujours en charge des opérations de dépouillement (ouverture des enveloppes, extraction et lecture des bulletins).

- **La préparation, l'impression de documents et l'envoi de colis ou de courriers postaux, en particulier ceux comprenant le matériel de vote.**

Pour le scrutin 2024, trois courriers ont été envoyés : le premier au printemps 2024 à destination d'environ 50000 déclarants de données sociales pour leur demander et de vérifier et de mettre à jour certaines données nécessaires à l'élaboration de la liste électorale ; le deuxième en août 2024 à environ 5,1 millions d'électeurs pour les informer de leur inscription sur la liste électorale ; le dernier en novembre 2024 à environ 4,8 millions d'électeurs, contenant le matériel de vote (cf. annexe 3 pour connaître les caractéristiques des courriers). Quelques centaines de courriers de réassort du matériel de vote ont également été envoyés.

Pour le scrutin 2028, le scénario de référence ne prévoit plus que l'envoi d'un unique courrier aux électeurs, celui comportant leur matériel de vote par voie électronique et par correspondance (avec le cas échéant un réassort possible). Ce scénario est toutefois subordonné à la modification de dispositions réglementaires du code du travail, en cours à la date du présent CCTP. Le prestataire devra donc pouvoir, dans l'hypothèse où ces

modifications ne seraient pas mises en œuvre, se placer dans une configuration similaire à celle de 2024.

S'agissant du courrier comportant le matériel de vote, celui-ci devra mentionner :

- les noms, prénoms et domicile de l'électeur ;
- le collège et la branche dont il relève ;
- la région d'inscription ;
- le numéro d'ordre qui lui est attribué sur la liste d'émargement ;
- les périodes de vote ;
- les éléments nécessaires au vote par correspondance : bulletin de vote et enveloppe retour. Les enveloppes retour fournies devront garantir, le cas échéant en lien avec une mise en forme particulière du bulletin de vote, l'impossibilité de lire en transparence le bulletin de vote qui y est inséré.
- les éléments permettant à l'électeur de voter électroniquement selon des modalités assurant notamment le respect des exigences de sécurité et de confidentialité du vote (en 2024, les codes de vote étaient masqués par une étiquette à gratter, et le courrier mentionnait que l'électeur pouvait également se connecter via FranceConnect).

Il pourra être accompagné, si le Ministère le décide, d'un dépliant non personnalisé d'information sur le scrutin, également préparé et imprimé par le titulaire.

Le prestataire est chargé de la préparation des courriers (incluant le graphisme et la mise en page de différents contenus fournis par le Ministère), de l'impression des documents, de la mise sous pli, de l'affranchissement et du suivi des courriers. S'agissant de la mise en page, une attention devra être apportée à la lisibilité des contenus. Une attention particulière devra également être apportée au temps d'acheminement des courriers, en particulier ceux à destination de l'Outre-Mer, qui devront être envoyés avant ceux à destination de métropole. Les plis non distribués (PND), y compris en Outre-Mer, devront être rigoureusement suivis. Ils devront être ensuite détruits sous la responsabilité du titulaire.

Compte-tenu des contraintes calendaires du projet, en amont concernant la préparation de la liste électorale, et en aval concernant les dates du scrutin, le titulaire devra être en capacité d'imprimer, en un mois au plus, 5 millions de courriers contenant le matériel de vote.

A noter en complément que le prestataire sera également être chargé de distribuer, à différents services en région, ainsi qu'aux organisations syndicales, via des envois de colis, les déliants d'information sur le scrutin.

- **La préparation et l'envoi de courriels d'information.**

Au vu de la qualité dégradée de certaines adresses postales des électeurs et des difficultés d'acheminement des courriers constatées lors des précédents scrutins, le Ministère souhaite mettre en place en 2028 un canal de communication complémentaire, par courriels à destination des employeurs et des salariés concernés ou des usagers intéressés par le scrutin. Ce canal sera composé de deux flux différents :

- Un flux en "push", à destination des employeurs ou salariés concernés par le scrutin dont l'adresse courriel sera connue du Ministère ;

- Un flux en "pull", à destination des usagers intéressés qui auront volontairement communiqué leur adresse courriel (via un module "inscription à la newsletter" placé sur le portail TPE).

Au total, sur les deux flux, une quinzaine de modèles de courriels différents devra être réalisée. Le contenu sera fourni par le Ministère, mais la mise en page et l'envoi seront de la responsabilité du titulaire. Ce dernier devra également gérer les demandes de désabonnement.

- **La gestion des retours, vers le centre de dépouillement, des bulletins de vote par correspondance.**

Le prestataire aura en charge la gestion postale des retours, vers le centre de dépouillement, des bulletins de vote insérés dans les enveloppes préaffranchies fournies via le courrier comportant le matériel de vote. Une attention particulière devra être apportée aux délais d'acheminement, en particulier pour les plis venant d'Outre-Mer (avec, dans ce cas, des enveloppes préaffranchies à un tarif supérieur à la métropole, permettant un acheminement vers le centre de dépouillement dans un délai raisonnable).

- **La mise en œuvre des cérémonies nécessaires au scrutin (scellement, agrégation des résultats, etc.).**

Le prestataire a la charge de l'organisation, de la préparation, et de l'animation des cérémonies nécessaires au scrutin. Celles-ci se dérouleront soit :

- Dans les locaux du Ministère pour les cérémonies de scellement, d'ouverture du vote électronique et de clôture du vote électronique. Dans ce cas, le Ministère est responsable de l'organisation pratique de la salle (disposition, sonorisation...) et de l'accueil des participants (bureau de vote, comité technique, organisations syndicales...);
- Sur le site de dépouillement, pour les cérémonies d'initialisation du système de vote par correspondance, de clôture du dépouillement, d'agrégation et de proclamation des résultats, et de vérifiabilité et d'archivage. Dans ce cas, pour le scénario de référence (centre de dépouillement externe au Ministère), le prestataire est responsable de l'organisation pratique de la salle (disposition, sonorisation...) et de l'accueil des participants (bureau de vote, comité technique, organisations syndicales...).

Dans tous les cas, le prestataire est responsable de la préparation du déroulé de chaque cérémonie. Compte-tenu de la complexité de cette organisation, et des enjeux d'efficacité et d'image pour le Ministère, ce déroulé doit être préparé rigoureusement, et minuté (cf. dans le dossier annexe au CCTP l'exemple d'un chronogramme utilisé lors de l'élection TPE 2024). Le prestataire est également chargé de l'animation des cérémonies conformément au déroulé préparé. L'établissement d'un procès-verbal à l'issue de chaque cérémonie est en revanche de la responsabilité du Ministère organisateur.

- **La mise en œuvre d'un centre d'assistance téléphonique configuré selon les différentes phases du scrutin et, sur demande du Ministère, d'une cellule de traitement de certaines demandes des électeurs.**

Pour le scrutin 2028, un centre d'assistance téléphonique, joignable via un numéro unique, accessible depuis la métropole, l'étranger, et l'outre-mer (DROM/COM) et non surtaxé (il constitue un service gratuit pour l'appelant, éventuellement hors prix de l'appel - tarification gratuite ou banalisée au sens de l'ARCEP) devra être mise en place courant 2028, à compter de la publication de la liste électorale (dont la date prévisionnelle n'est pas connue précisément

à la date de rédaction du présent CCTP, mais qui devrait intervenir vers juin 2028), et jusqu'à la fin du scrutin.

Ce centre permettra de répondre aux demandes d'informations générales sur le scrutin, et à des demandes d'électeurs relatives à leur inscription sur la liste électorale, et aux modalités de vote. Il servira également, dans certains cas, au réassort d'un matériel de vote qui aurait par exemple été égaré par l'électeur. En complément des appels téléphoniques, le centre devra également traiter les demandes reçues par courriels.

Le titulaire produit quotidiennement la liste récapitulative des incidents/demandes survenus à l'attention de l'équipe projet, précisant les dates et heures de la demande, de réponse ou de résolution de l'incident.

Les exigences relatives à l'assistance sont les suivantes hors période électorale :

- Assistance garantie chaque jour ouvré, sur une plage horaire classique (du type 9h00 – 18h00). Lors de la mise en place de la prestation, au regard du dispositif de gestion de l'élection mis en place, les périodes et plages horaires d'ouverture du centre d'appels seront fixées par le Ministère. A titre d'information, en 2024, le centre était joignable : hors scrutin du lundi au vendredi de 9h à 18h, ou de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h selon la période ;
- Réponse par mail ou escalade au plus tard sous 24h, ou le jour ouvré qui suit la demande.

Les exigences relatives à l'assistance sont les suivantes pendant les élections :

- Assistance garantie 7 Jours sur 7, sur une plage élargie (du type 8h00 – 20h00). A titre d'information, en 2024, le centre d'appel était ouvert pendant le scrutin, 7 jours sur 7, de 8h à 20h. Le nombre d'appels reçus lors de cette période (qui a duré deux semaines) était d'environ 5000 (avec un pic au début de la période de vote) ;
- Réponse par mail ou escalade au plus tard sous 2 heures, les questions soumises au-delà de 18h00 donnant lieu à une réponse ou une escalade obligatoirement avant 10h00 le lendemain, sauf pour le dernier jour de l'élection où la réponse, si possible, sera à apporter avant la fermeture du scrutin ;

Dans les deux cas, il est nécessaire d'assurer un suivi des appels et des mails réguliers (quotidiens pendant les phases importantes).

Ce centre nécessite une préparation rigoureuse, sur le plan quantitatif et qualitatif. Sur le plan quantitatif, le centre devra pouvoir gérer certains pics d'activité, en particulier celui lié à la réception par les électeurs de leur matériel de vote. Le besoin en ETP est donc variable sur l'ensemble de la période d'ouverture du centre : ce nombre d'ETP doit donc pouvoir être ajusté de manière flexible, en fonction du nombre d'appels prévisionnels anticipés, puis constatés concrètement. Un serveur vocal interactif doit pouvoir être mis en place et le contenu doit pouvoir être modifié en cas de besoin.

Sur le plan qualitatif, les opérateurs du centre doivent, pour être efficaces, comprendre les enjeux, les objectifs et les principales modalités d'organisation du scrutin. Ils doivent également savoir faire preuve de pédagogie. Le titulaire devra donc apporter une attention particulière sur le choix des opérateurs, et ces opérateurs devront être formés par le titulaire préalablement à leur prise de poste (le Ministère fournira le contenu de la formation) et ensuite selon un processus d'amélioration continue.

En complément, le titulaire devra pouvoir mettre en place, à la demande du Ministère, une cellule de traitement (dite "N1") de certaines demandes des électeurs (concernant la modification de leurs informations personnelles, en particulier leur adresse postale), effectuées par voie électronique. Le lien entre cette cellule de traitement et le centre d'appel est important, car les échanges avec les électeurs par courriel ou par téléphone doivent pouvoir s'articuler, se compléter, voir être menés en parallèle. Le titulaire pourrait donc avoir intérêt à proposer que ces actions soient réalisées par le même centre de traitement. A minima, des outils de liaisons entre centre et cellule devront pouvoir être mis en place, à la charge du titulaire.

- **L'accompagnement du Ministère dans l'organisation du scrutin (formations, assistance technique, etc.) et dans son rôle de coordination avec les autres prestataires intervenant dans la préparation du scrutin TPE** (notamment avec les prestataires du **lot 1**, pour l'élaboration de la liste électorale, et du **lot 4**, pour la sécurisation du scrutin).

Au vu des contraintes extrêmement fortes de calendrier, la préparation du scrutin TPE nécessite un pilotage beaucoup plus resserré que celui d'un projet SI usuel. Si ce pilotage est assuré par le Ministère, le cas échéant appuyé par une assistance à maîtrise d'ouvrage (hors périmètre du présent marché), il est essentiel que chaque prestataire apporte un concours actif au Ministère sur ce sujet, en particulier pour le titulaire du lot 3 pour ce qui concerne l'élaboration de la liste électorale, et la sécurisation du scrutin.

Le système de vote devra récupérer la liste électorale du scrutin TPE établie par le prestataire du **lot 1** (contenant les données d'environ 5 millions d'électeurs). Cette récupération devra pouvoir éventuellement être faite en plusieurs étapes (par ex. une liste principale, puis une liste complémentaire de plus petite taille pouvant être récupérée quelques jours seulement avant la cérémonie de scellement). Il est donc essentiel que le prestataire du lot 3 se coordonne, sous l'égide du Ministère, avec le prestataire du **lot 1** (en termes de format de la liste, et de calendrier).

Pour l'élection TPE, les enjeux de sécurité sont importants, liés notamment à la volumétrie des électeurs concernés, et au niveau des objectifs visés (au sens des recommandations CNIL). **Le prestataire du lot 3, pour ses prestations relatives au VE, au VPC et à l'éditique, devra porter une attention particulière aux contraintes de sécurité, en collaboration avec le l'expertise indépendante prestataire du lot 4 (cf. également ci-dessous le paragraphe relatif aux exigences de sécurité).**

3 Exigences techniques

3.1 Exigences de sécurité

Un certain nombre d'exigences en matière de sécurité ont été formulées par la CNIL dans sa délibération de 2019 relative aux systèmes de vote électronique. Ces recommandations sont en cours de mise à jour à la date de rédaction du présent CCTP : les nouvelles recommandations devraient vraisemblablement s'imposer à l'organisation du scrutin TPE de 2028.

En matière de sécurité, les enjeux de disponibilité des SI sont à mesurer au regard du calendrier impératif des opérations électorales. Les enjeux d'intégrité, de confidentialité et de traçabilité sont également stratégiques. Ils découlent de l'impératif de protection des informations à caractère personnel et des principes applicables aux opérations électorales : secret du scrutin, caractère personnel, libre et anonyme du vote, sincérité des opérations électorales, surveillance effective du vote et contrôle *a posteriori* par le bureau de vote de l'élection et les autorités compétentes.

Pour ce qui concerne le Ministère, les objectifs de sécurité qui en découlent sont, en particulier :

- Assurer la disponibilité des fonctionnalités du vote électronique ;
- Protéger les informations personnelles concernant les électeurs ;
- Protéger le secret du vote (anonymat et confidentialité) ;
- Faire en sorte que des résultats partiels ne puissent être établis ;
- Garantir l'exactitude des résultats ;
- Garantir l'auditabilité du système au travers d'une traçabilité de toutes les actions effectuées sur le serveur de vote et des actions concernant le déroulement du scrutin.

Dans ce cadre, le titulaire s'engage à assurer une protection contre les différentes menaces pouvant perturber le fonctionnement du système, dégrader les conditions du vote électronique à distance voire compromettre l'intégrité de tout ou partie des votes et entacher la sincérité du vote et donc la régularité des élections.

Parmi ces menaces, il est permis de citer les attaques par déni de service, attaques par recherche d'identifiants et de mots de passe, attaques par injection SQL permettant à des cybercriminels de manipuler, voler ou détruire des données, piratage ou virus modifiant les votes après leur enregistrement dans le système et biaisant frauduleusement les résultats des élections, logiciels malveillants, courriels d'hameçonnage (phishing), etc.

Le titulaire met donc en œuvre les mécanismes de sécurité adéquats et assure leur évolution conformément à l'état de l'art en prenant en compte la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques de cryptanalyse et des capacités d'attaque à distance et de piratage. En ce qui concerne les échanges avec la plateforme de vote, la sécurité des données doit être prise en compte afin de garantir qu'aucune information confidentielle ne puisse être interceptée.

Par ailleurs, il s'engage à mettre en œuvre les procédures et dispositifs techniques et de qualité propres à détecter puis à éliminer les vulnérabilités de la solution (erreurs de programmation ou défaillances de serveur, traitements erronés de la liste électorale donnant lieu à la

communication des identifiants électeurs aux mauvais destinataires, etc.) : tests, audits, identification et déploiement rapide de patches, prise en compte des recommandations de l'OWASP (Open Web Application Security Project), etc.

Enfin, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une gestion des risques et des crises. Il reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier il s'engage à informer le client des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Le titulaire s'engage à coopérer avec le titulaire du lot 4 d'expertise sécurité pour faciliter les audits de code ainsi que les audits d'infrastructures de la solution de vote, et à respecter les recommandations des experts sécurité validées par le Ministère, ainsi que les recommandations du bureau de vote.

3.2 Exigence en matière de disponibilité

La solution de vote électronique doit respecter les exigences de disponibilité suivantes :

- La solution de vote électronique doit être accessible sept jours sur sept, 24 heures sur 24 pendant la période de vote.
- Tout système de vote électronique doit comporter un dispositif de secours susceptible de prendre le relais en cas de panne du système principal et offrant les mêmes garanties et les mêmes caractéristiques (équipements redondés sur différents sites, mécanismes de réplication des données en temps réel, etc.). Aucune perte de donnée n'est admise.
- Toute interruption de service doit être limitée à au plus une demi-heure en cours de scrutin. Cette exigence s'applique quelle que soit la nature de l'incident (incident relatif à la sécurité, aux performances, à l'exploitation de la solution ou à ses fonctionnalités).
- La détection des dysfonctionnements au cours des opérations électorales doit être immédiate et le système doit automatiquement alerter les membres du bureau de vote, du comité technique, l'expert sécurité et le Ministère. Un premier rapport à visée de décision doit être fourni aux différents acteurs dès leur réunion. Un rapport circonstancié devra ensuite être élaboré après analyse approfondie du dysfonctionnement. La bascule sur la plate-forme de secours doit être réalisée après accord du bureau de vote et la reprise doit être effectuée sans délai de remise en fonction des activités. La Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible (DIMA) est de 30 minutes.
- Le prestataire reçoit automatiquement des informations techniques sur le fonctionnement du système de vote pendant tout le déroulement du scrutin. Le prestataire n'intervient sur le système de vote qu'en cas de dysfonctionnement informatique résultant d'une attaque du système par un tiers, d'une infection virale, d'une défaillance technique ou d'une altération des données. Un dispositif technique doit garantir que le bureau de vote est informé automatiquement et immédiatement de tout accès par le prestataire à la plate-forme de vote. Le prestataire doit informer le bureau de vote de toutes les mesures prises pour remédier au dysfonctionnement constaté. Le système de vote doit comprendre un module permettant la remontée automatique de cette information au bureau de vote.

- En revanche, pendant la période pré-électorale, il est admis que des interruptions interviennent dès lors qu'elles sont nécessaires aux mises à jour et maintenances requises et qu'elles ont été planifiées préalablement. La garantie sur le temps de rétablissement (GTR) se situe entre 4 heures et 48 heures et une seule interruption mensuelle au plus. Le prestataire informera préalablement l'administration de toute opération susceptible de provoquer l'indisponibilité (ou une dégradation des performances) du système.

Outre les aspects de redondance des accès réseau et de l'alimentation électrique, les prestations touchant à la disponibilité comportent au moins :

- La sauvegarde des environnements et des données ;
- La restauration des environnements en cas de problème ;
- La définition d'un plan de reprise d'activité (PRA) : dans sa délibération de 2019, la CNIL précise que « tout système de vote électronique doit comporter un dispositif de secours, localisé sur le territoire métropolitain et susceptible de prendre le relais en cas de panne du système principal et offrant les mêmes garanties de sécurité et de disponibilité et les mêmes caractéristiques ». L'activation du plan de reprise d'activité est consécutive à l'occurrence d'événements ou de sinistres graves, rendant inopérant le site de production principal. Dans ce contexte, le titulaire met en place une organisation, des procédures, les rapports d'incident et des moyens matériels et logiciels permettant de détecter rapidement la survenance des incidents, d'assurer la continuité d'activité et si possible de procéder au retour à un fonctionnement nominal. La description de ces procédures d'alerte fait partie intégrante du PRA.
- Tous les incidents liés à la plateforme seront remontés au Ministère en temps réel, au bureau de vote et au comité technique. Une journalisation automatique des incidents est mise en place.

En conséquence, le titulaire devra proposer une architecture garantissant cette très haute-disponibilité (équipements redondés sur différents sites, mécanismes de réplication des données en temps réel, etc.). Le titulaire devra mettre en œuvre le dispositif de secours lors des élections blanches pour éprouver le dispositif de plan de reprise et les procédures y afférentes.

Le titulaire doit procéder à la surveillance de l'ensemble des serveurs avec prise en compte au minimum des indicateurs de disponibilité présentés ci-dessous :

	Tableaux de bord et graphiques	Avertissement de l'équipe projet
Surveillance du système et des bases	Taux d'activité système et bases : monitoring et graphique d'évolution – moyenne + mise en évidence des pics mini-maxi sur un graphique détaillé en fonction du temps	en cas d'utilisation sur une heure > 75 %
Surveillance CPU (process)	CPU (process) : Tuning des performances – moyenne + mise en évidence des pics mini-maxi sur un graphique détaillé en fonction du temps	en cas d'utilisation sur une heure > 75 %
Surveillance mémoire, disques	Mémoire, disques : taux d'utilisation	en cas d'utilisation sur une heure > 75 %

L'élaboration du dispositif de surveillance pourra s'appuyer sur un scénario (à tester lors d'une ou des élections blanches) de surveillance du système via une requête étalon de simulation d'un vote (avec par exemple un avertissement en cas de réponse pendant 10 mn supérieur à un certain taux).

Toutes les mesures de sécurité, les procédures et l'organisation mises en place seront décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité. Ce plan sera mis à jour à chaque évolution technique du système.

3.3 Exigences en matière d'intégrité

La solution de vote électronique doit respecter les exigences d'intégrité suivantes :

- L'intégrité du système et des données du vote doit être garantie et contrôlée en permanence.
- La liste d'émargement et l'urne électronique doivent faire l'objet d'un procédé garantissant leur intégrité durant le vote, c'est-à-dire assurant qu'ils ne peuvent respectivement être modifiés que par l'ajout d'un bulletin et d'un émargement, dont l'intégrité est assurée, d'un électeur authentifié de manière non-frauduleuse. Ce procédé doit déceler toute autre modification du système.
- En conformité avec les exigences de la CNIL de 2019, le système de vote devra donner la possibilité de procéder à des opérations de scellement successives sous la responsabilité des équipes électorales :
- Avant le début du scrutin : scellement des systèmes de vote, de la liste des candidats, de la liste des électeurs, via un procédé permettant de déceler toute modification du système. Avant cette procédure de scellement, il est vérifié que les modules ayant fait l'objet d'une expertise n'ont pas été modifiés.

Le scellement s'appuie sur « des algorithmes publics réputés forts », de même que le chiffrement de chaque bulletin de vote émis par l'électeur. Les clés de déchiffrement générées sont confiées publiquement au bureau de vote. Le nombre de clés de chiffrement doit être au minimum de trois, la combinaison d'au moins deux de ces clés étant indispensable pour permettre le dépouillement. Ces clés et les mots de passe seront conservés dans des enveloppes sécurisées et inviolables à numéro unique. Les solutions de scellement et de chiffrement devront être qualifiées *a minima* au niveau élémentaire sur la base du RGS V2. Il est recommandé que les solutions de chiffrement soient qualifiées au niveau standard sur ce même référentiel.

- La vérification des scellements doit pouvoir se faire à tout moment, y compris durant le déroulement du scrutin. Le bureau de vote et le Ministère doivent disposer d'outils dont l'utilisation ne requiert pas l'intervention du prestataire pour procéder à la vérification du scellement, par exemple par une prise d'empreinte numérique. Un dispositif technique doit garantir que le bureau de vote est informé automatiquement et immédiatement de tout accès par le prestataire à la plate-forme de vote.
 - L'effectivité des dispositifs de sécurité prévus doit être vérifié pour assurer le secret du vote et, en particulier, les mesures prises pour :
- Garantir la confidentialité du fichier des électeurs comportant les éléments d'authentification.

- Garantir le chiffrement ininterrompu des bulletins de vote et leur conservation dans un traitement distinct de celui mis en œuvre pour assurer la tenue du fichier des électeurs.
- Assurer la conservation des différents supports d'information pendant et après le déroulement du scrutin.
 - Durant le scrutin, l'électeur doit pouvoir vérifier la bonne prise en compte de son bulletin de vote. Le système affichera, après le vote de l'électeur, l'empreinte du bulletin de vote avec le lien pointant sur la fonction de vérifiabilité. La vérifiabilité devra être réalisée dans une IHM non authentifiée, afin d'éviter toute création de lien a posteriori entre l'identité de l'électeur et l'empreinte de son bulletin chiffré. Le système de vote devra assurer une fonction d'horodatage permettant de garantir la date et l'heure de l'émargement. L'émargement doit se faire dès la validation du vote afin qu'un autre vote, pour un scrutin donné, ne puisse intervenir à partir des éléments d'authentification de l'électeur déjà utilisés.
 - À la fermeture du vote : descellement de l'urne et de la liste d'émargement ;
 - Le dépouillement est actionné par les clés de déchiffrement, remises aux membres du bureau dûment désignés au moment de la génération de ces clés. Les membres du bureau doivent actionner publiquement le processus de dépouillement. Les décomptes des voix par organisation candidate doivent faire l'objet d'une édition sécurisée, c'est-à-dire d'un mécanisme garantissant que l'affichage et l'impression des résultats correspondent au décompte de l'urne, pour être portés au procès-verbal de l'élection.
 - Après le dépouillement : le système de vote doit être bloqué et les fichiers des logiciels et de données nécessaires doivent être conservés par le Ministère sous scellés jusqu'à épuisement des délais réglementaires de conservation. En l'état actuel de la réglementation, les clés de déchiffrement doivent être conservées pour pouvoir, si besoin, rejouer le dépouillement. Des modifications réglementaires sont néanmoins en cours d'élaboration pour permettre la destruction des clés et la conservation de preuves mathématiques du bon déroulement du dépouillement. Au-delà des délais de conservation, le Ministère procèdera à la destruction du système et des données sauvegardées.
 - Après la clôture du vote, la liste d'émargement et l'urne électronique doivent être scellées.
 - L'ensemble des informations nécessaires à un éventuel contrôle a posteriori doit également être recueilli lors de cette phase, enregistré et conservé sur un support sécurisé.

3.4 Exigences en matière de confidentialité

La solution de vote électronique doit respecter les exigences de confidentialité suivantes :

- Le titulaire se porte garant de la confidentialité des données qui lui sont confiées par la personne publique. Le titulaire s'engage à respecter une clause de confidentialité et de sécurité et à fournir le descriptif détaillé du dispositif technique mis en œuvre pour assurer cette confidentialité. Il fait en sorte que l'ensemble de ses sous-traitants éventuels s'engagent dans les mêmes conditions de confidentialité et de sécurité.
- La confidentialité des données est également opposable aux techniciens en charge de la gestion ou de la maintenance du système informatique et au personnel chargé de la mise en œuvre des prestations d'édition, notamment pour ce qui concerne l'impression sur courrier des codes de vote personnels des électeurs.
- Les fichiers comportant les éléments d'authentification des électeurs, les clés de chiffrement/déchiffrement et le contenu de l'urne ne doivent pas être accessibles, de même pendant le scrutin que la liste d'émargement, sauf aux fins de contrôle de l'effectivité de l'émargement des électeurs.
- Les fichiers nominatifs des électeurs constitués aux fins d'établir la liste électorale, d'adresser la notice de vote et de réaliser les émargements, ainsi que les informations nominatives des membres du bureau du vote, des représentants des organisations candidates, et du Ministère, recueillies aux fins de création de leurs comptes sur la solution de vote, ne peuvent être utilisées qu'à la fin des prestations prévues par le présent accord cadre. Elles ne peuvent être divulguées sous peine de sanctions pénales.
- Le système de vote permet de s'assurer de l'identification et de l'authentification de l'électeur. Il doit garantir la confidentialité des moyens fournis à l'électeur pour l'accès au vote et prendre toutes précautions utiles afin d'éviter qu'une personne non autorisée se substitue frauduleusement à l'électeur.
- Des règles de confidentialité sont à appliquer sur l'ensemble des référentiels électoraux et des données relatives aux scrutins. Cette confidentialité est assurée par l'usage des technologies à l'état de l'art notamment de chiffrement des bases de données.

La solution de vote devra respecter les préconisations de la CNIL datées de 2019 en termes d'authentification, ainsi que, dans la mesure du possible, celles à venir (non connues à la date de rédaction du présent CCTP). La CNIL indique qu'une authentification de chaque électeur au moyen d'un certificat constitue la solution la plus satisfaisante. Elle n'exclut pas en revanche une authentification simple au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe attribué à chaque électeur inscrit sur les listes électorales.

Dans ce cas, elle recommande de :

- Chiffrer suffisamment les informations d'authentification.
- Veiller à ce que les divers prestataires n'aient pas accès en clair aux codes personnels de l'électeur.
- La solution doit permettre un verrouillage temporaire du compte d'un utilisateur pendant un délai d'attente incompressible après des tentatives infructueuses de se connecter. Cela s'applique au portail électeur comme au portail d'administration du scrutin.

- En cas de perte ou de vol de ses moyens d'authentification, la solution doit permettre de rendre les moyens d'authentification perdus ou volés inutilisables et doit proposer à l'électeur une procédure de réassort lui permettant d'effectuer son vote.
- Une fois authentifié, le système devra garantir à l'utilisateur un très haut niveau de confidentialité de sa session.
- Le fichier issu de la génération d'identifiants et de mots de passe à partir de la liste électorale doit faire l'objet d'un chiffrement. Les modalités de génération et de transmission (exclusivement par voie postale) des codes personnels doivent être conçues de façon à garantir leur confidentialité et, en particulier, que les divers prestataires éventuels ne puissent pas en prendre connaissance. L'authentification de l'électeur sera renforcée par un code à usage unique envoyé par SMS (code OTP).
- Le bulletin de vote doit être chiffré par un algorithme public réputé « fort » dès son émission sur le poste de l'électeur et être stocké dans l'urne, en vue du dépouillement, sans avoir été déchiffré à aucun moment, même de manière transitoire.

La confidentialité des données est opposable aux techniciens en charge de la gestion ou de la maintenance du système informatique. Toutes les actions effectuées sur le serveur de vote ainsi que celles concernant le déroulement du scrutin doivent faire l'objet d'une journalisation. L'intégrité de cette journalisation doit être garantie à tout moment par un procédé cryptographique.

Le titulaire doit également s'engager à restituer les fichiers restant en sa possession à l'issue des opérations électorales et à détruire toutes les copies totales ou partielles qu'il aurait été amené à effectuer.

3.5 Exigences en matière de traçabilité

La solution de vote électronique doit respecter les exigences de traçabilité suivantes :

- Le recours à un procédé cryptographique de nature à garantir l'intégrité des traces, c'est-à-dire l'absence de modification a posteriori ; par ailleurs, les traces techniques correspondant au fonctionnement du socle technique (système et composants réseau) doivent également être conservées à des fins d'audit. Cela concerne les événements techniques, tels que les arrêts et redémarrages du système, les installations des patches et de mises à jour, les incidents réseaux, etc.
- Toutes les actions effectuées sur le serveur de vote ainsi que celles concernant le déroulement du scrutin doivent faire l'objet d'une journalisation. L'intégrité de cette journalisation doit être garantie à tout moment par un procédé cryptographique.
- Tous les accès et tentatives d'accès au système et aux données sont tracés. Ce besoin porte sur l'enregistrement, la conservation et la restitution des traces fonctionnelles à des fins d'audit pour l'ensemble des :
 - Entrées en session d'un utilisateur et déconnexions ;
 - Accès aux données et opérations effectuées par les utilisateurs dans le système de vote (ce qui implique de tracer l'identification de l'utilisateur, les informations concernées, l'action effectuée, la valeur avant et après et la date de leur exécution) ;
 - Interventions des administrateurs techniques dans le système de vote dont les événements liés à la gestion des habilitations ;

- Traitements du système (horodatage et comptes rendus de traitement) et les flux entrants et sortants du système.
- La conservation des différents supports d'information pendant et après le déroulement du scrutin.
- Après avoir voté, l'électeur doit recevoir immédiatement s'il le souhaite confirmation de son émargement et avoir la possibilité de conserver une trace de cette confirmation. L'émargement doit se faire dès la validation du vote afin qu'un autre vote ne puisse intervenir à partir des éléments d'authentification de l'électeur déjà utilisés.
- L'émargement comporte un horodatage. Le système de vote devra assurer une fonction d'horodatage permettant de garantir la date et l'heure et de l'émargement.
- Le stockage du bulletin dans l'urne ne doit pas comporter d'horodatage, pour éviter tout rapprochement avec la liste d'émargement.
- Durant le scrutin, seul le nombre de votants peut être divulgué ; il est en tout état de cause interdit de pouvoir accéder à des résultats partiels. Des indicateurs de suivi de la participation doivent être pouvoir être consultés et extraits du système de vote électronique, notamment par le bureau de vote, le Ministère et les organisations candidates.
- Durant le scrutin, la liste d'émargement ne peut être consultée que par le bureau de vote, exclusivement à des fins de vérification du bon déroulement du scrutin. En outre, le système devra s'assurer qu'aucune extraction de la liste d'émargement ne peut être effectuée.
- Le système de vote électronique doit être capable de fournir les éléments techniques permettant au minimum de prouver de façon irréfutable que :
 - Le procédé de scellement est resté intègre durant le scrutin ;
 - Les clés de chiffrement/déchiffrement ne sont connues que de leurs seuls titulaires ;
 - Le vote est anonyme ;
 - La liste d'émargement ne comprend que la liste des électeurs ayant voté ;
 - L'urne dépouillée est bien celle contenant les votes des électeurs et elle ne contient que ces votes ;
 - Aucun décompte partiel n'a pu être effectué durant le scrutin ;
 - Le décompte des suffrages est valide, à l'aide de preuves mathématiques ;
 - La procédure de décompte des votes doit pouvoir être déroulée de nouveau.

A noter que tous les fichiers supports (copies des programmes sources et exécutables, matériels de vote, fichiers d'émargement, de résultats, sauvegardes) doivent être conservés sous scellés par le Ministère au moins jusqu'à l'épuisement des délais de recours contentieux.

3.6 Hébergement de la solution de vote

Afin de permettre un contrôle effectif et, le cas échéant, l'intervention des autorités nationales compétentes, le système informatique est localisé sur le territoire métropolitain. Aucun flux d'administration ni de supervision ne doit être situé hors du territoire français.

Les environnements suivants doivent être mis à disposition :

- Production : *a minima* pendant la période de vote et les élections blanches ;
- Préproduction : dès la période de recette et les tests de performances.

Un calendrier détaillé des besoins des environnements sera précisé par le Ministère. L'environnement de production sera répliqué sur le site de secours.

3.7 Objectifs de performance

Objectifs en termes de tenue de charge :

- La plate-forme doit offrir une qualité de service garantie en termes de tenue de charge.
- Un nombre simultané d'électeurs significatif (10 %) par rapport au nombre total d'électeurs doit être accepté sans dégradation sensible des performances avec, pour le premier jour, et le dernier jour de scrutin, des pics de charge prévisibles.
- La solution permet à 1000 électeurs de se connecter simultanément sans dégradation des performances (temps de réponse transactionnels), et d'enregistrer 1000 votes par minute ;

Performance attendue des fonctionnalités transactionnelles

L'expression des objectifs de performance des fonctionnalités transactionnelles (traitement transactionnel et traitement décalé) se fera sous la forme de temps de réponse attendus entre la soumission d'une demande à la solution et l'obtention d'une réponse.

Exigences de temps de réponse pour les fonctionnalités transactionnelles :

La solution fournira des temps de réponse inférieurs ou égaux aux temps de réponse listés ci-dessous.

Type de fonctionnalité	Nombre d'accès simultanés	Temps de réponse maximum
Authentification	2 000	5 secondes
Affichage des pages accessibles depuis le portail de vote	1 000	3 secondes
Affichage des pages accessibles depuis le portail (back office) d'administration du scrutin	100	10 secondes

La solution (back office) sera dimensionnée pour être capable de fournir une réponse dans un délai maximal de 30 minutes, pour les demandes lancées jusqu'à 20 heures, heure de Paris. C'est notamment le cas de l'export des résultats électoraux au format .csv.

3.8 Performance attendue des activités d'import

La performance attendue concernant les traitements d'import à la charge du titulaire sont les suivantes :

Type de fonctionnalité	Volume de données traitées	Temps de réponse maximum
Import et contrôle des listes électorales	1 000 000 lignes	3 heures
Import et contrôle des autres référentiels électoraux	30 000 lignes	1 heure



4 Description des prestations du lot 3

4.1 Volet 1 : Lancement du projet (VE/VPC et éditique)

4.1.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la mise en place de l'organisation et le lancement du projet, tant sur le volet vote (VE/VPC) que sur le volet éditique.

Il doit permettre :

- La mobilisation de l'équipe du titulaire et l'acquisition des connaissances nécessaires aux différents profils : prendre connaissance des orientations générales du projet, du contexte, des éventuelles évolutions législatives et réglementaires récentes, des éléments constitutifs du projet et du périmètre des prestations attendues ; organiser et réaliser la formation fonctionnelle et technique des personnes de son équipe susceptibles d'intervenir sur la prestation et de l'équipe projet ministérielle ;
- La formalisation des processus applicables sur le projet, pour assurer son bon déroulement et le suivi de la qualité ;
- La mise au point du plan projet ;
- La mise en place des procédures, moyens de communication et des outils qui serviront de base au pilotage des prestations : la mise en place du dispositif logistique et des outils supports de l'opération, notamment collaboratifs, indispensables aux travaux de conception, de réalisation et de recette ;
- L'élaboration de la liste des différents livrables à fournir dans le cadre du projet.
- Sur le volet éditique : la définition des jalons essentiels du calendrier des travaux de production du ou des différents plis ; l'initialisation du plan de communication (par courrier et/ou mails).

La prise de connaissance doit permettre de produire les documents de référence pour l'exécution des prestations : Plan d'Assurance Qualité, planning détaillé du projet, Plan Sécurité, etc.

4.1.2 Description des travaux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- a) Organiser une réunion d'initialisation des prestations vote, et une réunion d'initialisation des prestations éditique, permettant au titulaire de :
 - Présenter les intervenants principaux pressentis par le titulaire ;
 - Proposer une démarche et un calendrier pour la prise de connaissance et l'établissement des livrables indispensables au cadrage du projet et au déroulement des prestations.
- b) Organiser des ateliers (trois au maximum) pour élaborer le plan de management des prestations du projet :
 - Les objectifs ;

- Les tâches et leurs échéances pour chaque volet du projet avec leurs éléments d'entrée et de sortie ;
- Les risques ;
- Les échéances des principaux livrables et les métriques pour chaque volet ;
- Les ressources nécessaires ;
- Les outils du projet (pilotage, gestion du backlog, gestion des incidents) ;
- Les connaissances et aptitudes nécessaires à la réalisation ;
- L'implication des parties prenantes identifiées, sur la base d'une matrice RACI (Responsable, Acteur, Consulté, Informé) : définition des rôles et responsabilités dans un projet et estimation des charges associées ;
- La projection mensuelle des valeurs des indicateurs quantitatifs et qualitatifs jusqu'à l'élection pour chacun des volets du projet.

Le plan de management des prestations du projet devra être maintenu pour servir de base à la gestion du projet de réalisation. Toute modification du plan de management doit être préalablement validée par la direction de projet.

c) Organiser, dans les locaux du ministère, une réunion de lancement du projet sur le volet vote, et une réunion de lancement sur le volet éditique, afin de :

- Valider le cadrage général du projet (ambition, enjeux, objectifs, périmètre, coût, délais, risques) ;
- Présenter le Plan de management de projet (PMP) incluant la méthodologie, la matrice RACI, les risques et les métriques pour chaque volet et le calendrier de déroulement du projet, l'organisation de l'équipe du titulaire et les compétences couvertes ;
- Présenter le Plan d'Assurance de la Qualité (PAQ) et le Plan Assurance Sécurité (PAS) incluant la description des moyens de sécurité de la solution et la procédure d'escalade, les règles liées au référentiel général de protection des données ;
- Présenter sa méthodologie pour le déroulement des différents volets des prestations ainsi que les outils de travail ;
- Présenter et entériner la composition de l'équipe projet du titulaire.

d) Mettre à disposition du ministère si besoin des outils spécifiques de gestion du projet et d'assistance opérés par le titulaire :

- Outil de programmation des activités, de gestion du calendrier et le cas échéant gestion et de production des ressources (par ex. outil de suivi de la production des plis) ;
- Outil d'assistance aux utilisateurs (réservé aux échanges entre les niveaux d'assistance 1 et 2).

Le Ministère mettra à disposition de l'équipe projet et du titulaire l'outil de gestion et de partage documentaire de l'offre de service de la DNUM (espace partagé Teams/SharePoint ouvert à l'externe).

Le Ministère mettra aussi à disposition de l'équipe projet et du titulaire un outil Jira de ticketing de gestion des incidents pour renseigner les fiches d'incidents, pour partager leurs qualifications (anomalie, demande d'évolution par exemple) et de prendre connaissance des

corrections et date de livraison proposée au niveau de la solution. Celui-ci constituera la référence dans le cadre du suivi de projet.

Le plan assurance sécurité (PAS) devra être initié et devra être mis à jour par le titulaire après tout changement du système. Ce plan décrit notamment l'organisation et les dispositifs de sécurité mis en œuvre par le titulaire ; la chaîne d'alerte ; les dispositifs mis en œuvre pour répondre aux exigences du règlement général de la protection des données.

4.1.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables. Leurs délais d'exécution s'entendent en jours ouvrés, en dérogation au CCAG de référence et sont précisés dans le tableau suivant :

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Cadrage du projet et outils de gestion de projet (volet VE/VPC)	L3-V1-01	Initialisation des prestations VE/VPC, prise de connaissance, mise en œuvre des outils de gestion de projet et lancement du projet	L3-V1-01-01	Support de réunion d'initialisation, liste des intervenants pressentis et leur CV	7 jours ouvrés à compter de la commande
			L3-V1-01-02	Compte-rendu réunion d'initialisation	2 jours ouvrés après la réunion d'initialisation
			L3-V1-01-03	Support et outils d'animation de la réunion de lancement	20 jours ouvrés à compter de la commande
			L3-V1-01-04	Compte-rendu de la réunion de lancement	2 jours ouvrés après la réunion de lancement
			L3-V1-01-05	Plan de management de projet (PMP) incluant la méthodologie, la matrice RACI, les risques et les métriques pour chaque volet et le calendrier de déroulement du projet, l'organisation de l'équipe du titulaire et les compétences couvertes	20 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement
			L3-V1-01-06	Plan d'Assurance Qualité (PAQ) et Plan Assurance Sécurité (PAS) incluant la description des moyens de sécurité de la solution et la procédure d'escalade, les règles liées au référentiel général de protection des données.	
Cadrage du projet et outils de gestion de projet (volet éditique)	L3-V1-02	Initialisation des prestations éditique, prise de connaissance, mise en œuvre des outils de gestion de projet et lancement du projet	L3-V1-02-01	Support de réunion d'initialisation, liste des intervenants pressentis et leur CV	7 jours ouvrés à compter de la commande
			L3-V1-02-02	Compte-rendu réunion d'initialisation	2 jours ouvrés après la réunion d'initialisation
			L3-V1-02-03	Support et outils d'animation de la réunion de lancement	20 jours ouvrés à compter de la commande
			L3-V1-02-04	Compte-rendu de la réunion de lancement	2 jours ouvrés après la réunion de lancement

4.1.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.2 Volet 2 : Pilotage du projet (VE/VPC et éditique)

4.2.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la mise en place de procédures de suivi permettant de donner une vision claire et exhaustive de l'avancée des travaux.

Le pilotage projet s'effectue à trois niveaux :

- Pilotage opérationnel : réunion hebdomadaire (COSUI) au niveau de la direction de projet sur chacun des sous-projets ;
- Participation à la coordination des lots : réunion hebdomadaire de coordination entre les différents lots du marché (la coordination est effectuée par le Ministère, en lien avec les différents prestataires) ;
- Pilotage stratégique : réunion mensuelle (COPIL) au niveau des directions du prestataire et de la DGT/DNUM.

Il doit permettre de :

- Disposer d'une excellente visibilité sur le déroulement des opérations dans le temps ;
- Permettre une prise de décision rapide ;
- Identifier et évaluer les risques (écarts) au plus tôt et proposer des plans de remédiation ;
- Coordonner efficacement les acteurs du processus ;
- Suivre les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de chacun des volets du projet.

En conformité avec la matrice RACI définie au volet 1, le Plan d'Exécution des travaux (PEX) sera produit et mis à jour par le titulaire. Ce plan précise :

- Le déroulement des travaux (les opérations, tâches...) à réaliser situés dans le temps, leur enchaînement et leurs dépendances,
- Les outils de suivi associés : planning, tableaux de bord, etc.

La remise des documents prévus comme fourniture de l'exécution des prestations, s'effectuera conformément aux dates fixées par le planning détaillé d'exécution du projet.

4.2.2 Description des travaux

Au plan opérationnel, le déroulement du projet implique différentes catégories d'acteurs qui ont en charge d'exécuter des travaux définis dans un ordre et un calendrier contraint.

Le pilotage est assuré, par chacune de ces catégories d'acteurs, pour les travaux dont il a la responsabilité d'exécution (dont les travaux qu'il sous-traite), sous le contrôle et la validation de la direction de projet.

Le pilotage du projet porte essentiellement sur l'avancement de travaux définis, conduisant à obtenir les résultats attendus, la qualité des résultats et en conséquence, la qualité et l'efficacité des travaux réalisés, la production et la mise à jour mensuelle des indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettant de suivre l'avancement des travaux et la qualité des prestations, la mesure des écarts entre les valeurs obtenues et la projection des valeurs mensuelles des indicateurs effectuée dans le cadre du volet 1.

Les tableaux de bord et indicateurs de pilotage global contiennent des informations synthétiques représentatives de l'état des travaux. Ils doivent permettre de suivre l'avancement du projet dans son ensemble et d'identifier les dérives et les risques suffisamment tôt pour prendre les décisions appropriées.

Les instances et outils seront définis dans le cadre des documents qualité : PAQ, PEX et leurs annexes (planning...).

Le ministère aura besoin au cours de l'opération de toute information lui permettant d'évaluer la qualité des travaux exécutés et l'efficacité des dispositifs mis en place. Les outils de pilotage définis par le titulaire devront être capables de lui fournir ces informations très régulièrement selon la périodicité fixée dans la PAQ, mais également à la demande.

Le titulaire devra assurer, pour toute la durée du projet, le management global des prestations et, en particulier :

- Participer aux instances de suivi et rendre compte à la direction de projet ;
- Exercer son devoir d'alerte et de conseil chaque fois que cela semblera nécessaire par la mise en place d'un plan de maîtrise des risques ;
- Contribuer à la définition des adaptations du PAQ et veiller à son application (gestion de la qualité) ;
- Proposer au Ministère les tableaux de bord et indicateurs permettant de suivre l'avancement et la qualité des prestations, ainsi que la consommation des charges ;
- Définir l'organisation des travaux des équipes des titulaires au regard du planning général et du planning détaillé ;
- S'assurer de la bonne application des règles et procédures qualités définies pour le projet ;
- Assurer une visibilité générale sur l'ensemble des travaux menés par les équipes : suivi des tâches, remontée des alertes, pilotage, contrôle des développements ;
- Valider les développements et documents produits par les équipes sur le projet ;
- Proposer des axes de progrès pour assurer le bon déroulement du projet conformément aux objectifs fixés ;

- Adapter son organisation et le dimensionnement de ses ressources pour atteindre les objectifs du projet.

Un mois au plus tard après la clôture du projet, le titulaire présente le bilan de l'ensemble des opérations en précisant les points forts et les points à améliorer. Il propose les pistes d'amélioration pour les prochaines élections. Ce bilan complet abordera notamment les thématiques sous différentes facettes du projet, mais aussi les aspects techniques, organisationnels, ressources humaines et financières.

4.2.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant :

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Pilotage (VE/VPC)	L3-V2-01	Pilotage et suivi des prestations VE/VPC (mensuel)	L3-V2-01-01	Le tableau de bord mensuel regroupant les indicateurs quantitatifs et qualitatifs et états d'avancement des différentes tâches du projet	Mensuel
			L3-V2-01-02	Les contributions attendues pour les COSUI et le COPIL	48h avant la date de la réunion
Pilotage (volet éditique)	L3-V2-02	Pilotage et suivi des prestations éditique (mensuel)	L3-V2-02-01	Le suivi d'activité des travaux réalisés sur le mois et la planification des travaux à venir	Mensuel
Bilan	L3-V2-03	Bilan de projet	L3-V2-03-01	Le bilan global du projet	1 mois après la clôture du scrutin

4.2.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.3 Volet 3 : Spécifications du SI Vote Electronique (VE)

4.3.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la conception générale, et la définition des spécifications fonctionnelles et techniques du système de vote (le périmètre de ces spécifications inclut l'ensemble du système d'information, y compris les modules mis à disposition par le titulaire et qui seront à paramétrer en fonction des besoins du Ministère).

Il doit permettre de constituer pour le SI Vote Electronique (SI VE) :

- La description générale fonctionnelle et technique ;
- Les spécifications générales et détaillées notamment sur les aspects sécurité ;
- Le plan d'organisation et les référentiels de l'élection ;
- L'architecture sécurisée ;
- Le paramétrage.

4.3.2 Descriptions des travaux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Proposer une méthode et un calendrier de définition de la conception générale en respectant les exigences du Ministère ;
- Assurer conjointement avec la direction de projet l'animation des réunions ou des ateliers de travail nécessaires au recueil des besoins ainsi qu'aux validations ;
- Elaborer la conception générale, les spécifications générales et détaillées et la conception technique (architecture sécurisée) ;
- Elaborer le plan d'organisation.

Le dossier de conception générale décrit les modalités garantissant les exigences fonctionnelles et techniques définies aux chapitres 3 et 4. Le titulaire s'appuiera sur cette conception générale pour rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ainsi que le dossier de paramétrage du projet et l'architecture sécurisée.

Le titulaire a une obligation de résultat sur les exigences de volumétrie, de temps de réponse et de sécurité du Ministère. Si nécessaire et jusqu'à obtention des résultats escomptés en production, l'architecture technique sera redimensionnée aux frais du titulaire. Les développements nécessaires pour s'assurer que la solution répond aux exigences de sécurité sont également à la charge du titulaire.

La conception générale et les spécifications détaillées devront faire l'objet d'une validation formelle de la direction de projet. Ces dossiers de spécifications fonctionnelles et techniques seront actualisés par le titulaire pour toutes les évolutions de ce SI.

Il revient également au titulaire d'exercer son devoir de conseil et de formaliser en accord avec le ministère un plan d'organisation couvrant l'ensemble du cycle électoral et incluant le déploiement du dispositif d'assistance, ainsi qu'un référentiel documentaire.

Le plan d'organisation expose les scénarios organisationnels, fonctionnels et techniques du projet. Il décrit sous forme de fiches techniques synthétiques les éléments clés de la solution et de sa mise en œuvre pour le Ministère (portail, scénario d'authentification des électeurs et

de réassort, description du système d'échange de données avec le Ministère, du système de reprise des données pour constitution des référentiels électoraux dans la solution de vote, du système de réassort, mécanismes de scellement/descellement des informations, dispositif prévu pour la conservation des données au-delà de l'élection, etc.).

Le plan d'organisation décrit les documents de référence à l'usage des différents acteurs :

- Modes opératoires et guides à l'attention des électeurs et des équipes électorales ;
- Modèles ou spécimens de documents nécessaires aux opérations électorales.

Il appartient au titulaire de constituer ce corpus documentaire en langue française. Ces différents documents devront impérativement être contextualisés en fonction des besoins, contraintes et caractéristiques propres au Ministère.

Ils seront mis à jour par le titulaire pour prendre en compte les retours des opérations de recette et des élections blanches. Ils doivent pouvoir répondre aux questions d'acteurs aussi bien technique (expert sécurité) que fonctionnel (métier).

4.3.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Conception du SI	L3-V3-01	Spécifications générales et détaillées du SI VE	L3-V3-01	Spécifications générales et détaillées du SI VE	2 mois après la commande
	L3-V3-02	Conception technique (architecture sécurisée)	L3-V3-02	Conception technique (architecture sécurisée)	2 mois après la commande
Documentation	L3-V3-03	Plan d'organisation	L3-V3-03	Plan d'organisation	4 mois après la commande

4.3.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.4 Volet 4 : Mise à disposition, paramétrage/adaptation et hébergement de la solution de vote électronique (VE)

4.4.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la mise en œuvre par le titulaire de la solution de vote infogérée. Celle-ci est paramétrée et adaptée de façon à répondre aux besoins particuliers du Ministère conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques détaillées validées au volet 3.

4.4.2 Description des travaux

Le titulaire met à disposition du ministère la solution de vote électronique en conformité avec les contraintes exprimées dans le présent accord cadre et ses annexes :

- Il réalise le paramétrage et les développements spécifiés dans le cadre du volet 3 ;
- Il assure la maintenance corrective et préventive tout au long de sa mission ;
- Il assure l'hébergement répondant aux exigences de disponibilité et de sécurité demandées des différents environnements nécessaires au projet (production, préproduction).

Les développements spécifiques permettent également de répondre aux besoins de sécurité exprimés par l'expertise indépendante (objet du **lot 4**) et validés par le ministère.

La solution doit être accessible dans les différents environnements permettant de couvrir les besoins du ministère compatibles avec le planning du projet concernant :

- La recette de la solution mise à disposition ;
- Le déroulement des formations des membres du bureau de vote ;
- Le déroulement des élections blanches ;
- Le déroulement du scrutin ;
- Les opérations de production des résultats du scrutin.

Les exigences de disponibilité, de performances et d'hébergement sont précisées dans les chapitres relatifs aux exigences fonctionnelles et techniques.

Le ministère procède à la vérification d'aptitude des développements réalisés. La recette fonctionnelle a pour objectifs de vérifier :

- L'exacte prise en compte des référentiels électoraux remis au titulaire (la liste électorale, les listes des candidatures, les professions de foi et les logos) ;
- La conformité du paramétrage et des adaptations de la solution par rapport aux spécifications arrêtées dans le cadre du volet 3 ;
- L'absence d'anomalie lors de la navigation des équipes des bureaux de vote et des électeurs, en fonction de scénarios de consultation, de scellement, de vote, etc. conçus par le ministère et le bon fonctionnement des processus de connexion, de vote et d'émargement, de dépouillement, etc.
- Le bon fonctionnement du processus de vote ;
- Le bon fonctionnement du processus de dépouillement ;

- Le bon fonctionnement des opérations de vérifiabilité et d'archivage post scrutin ;
- La conformité de la documentation utilisateurs produite dans le cadre des volets précédents.

La recette technique a pour objectifs de :

- Tester le bon fonctionnement des composants techniques ; la compatibilité de la solution avec les navigateurs standards du marché, l'usage multi-support pour accéder aux fonctionnalités de la solution ; la conformité au référentiel général d'accessibilité pour permettre, notamment, aux utilisateurs présentant des déficiences visuelles d'utiliser de manière autonome la solution ;
- Tester le bon fonctionnement du processus de connexion ;
- Tester les performances de la solution dans un contexte de charge analogue à celui de l'élection, mesurer les temps de réponse et vérifier le respect des objectifs de performance définis pour le projet ;
- Tester le plan de reprise d'activité en cas d'incident et la bascule automatique sur la plateforme de secours.

Les recettes fonctionnelles et techniques sont un prérequis au lancement des élections blanches.

Le Ministère met en œuvre une gestion des incidents (au sens ITIL du terme) pour tracer, qualifier, analyser et corriger les dysfonctionnements qui entraînent une indisponibilité de tout ou partie des fonctionnalités voire une altération des performances préjudiciable à l'utilisation de la solution de vote.

Les incidents et les demandes d'information pourront être enregistrés et instruits dans l'outil ministériel de type JIRA.

Le délai de résolution est mesuré entre le moment où le titulaire reçoit de l'administration la fiche décrivant l'incident et le moment où il a livré la correction dans l'environnement de production. Ces délais sont définis ci-dessous selon la nature de l'anomalie et la période de survenance de l'anomalie.

	Hors période de scrutin (y compris élection blanche)	En période de scrutin (vote et cérémonies)
Type d'anomalie	Délai de résolution	Délai de résolution
Bloquante	Au plus 2 jours ouvrés	30 minutes
Majeure	Au plus 4 jours ouvrés	4 heures
Mineure	Au plus 8 jours ouvrés	1 jour ouvré

La procédure courante de traitement d'une anomalie doit prendre en compte les aspects suivants :

- analyser la demande de correction et/ou prévention, ses conséquences, décrire les modifications, des ajouts et leurs impacts sur l'existant ;
- apporter si nécessaire une solution de contournement aux défaillances constatées, avant correction définitive ;

- tenir informé le ministère, dans les différentes instances du projet, de l'avancement du traitement de l'anomalie jusqu'au retour à une situation normale, en respectant les délais liés à la gravité ;
- tenir à jour les indicateurs et tableaux de bord de suivi des actions de maintenance qui auront été mis en place au début de la prestation ;
- si nécessaire, procéder aux opérations complémentaires nécessaires à la mise en œuvre de la correction afin de remettre le système dans son état nominal de fonctionnement : reprise de données, paramétrage ;
- documenter l'ensemble des travaux réalisés ;
- réaliser des actions de conseil et d'expertise sur le système ou sur les anomalies identifiées.

4.4.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Paramétrage et adaptation de la solution de vote électronique	L3-V4-01	Conception, réalisation et intégration de paramétrage ou développements de complexité simple (5 jours)	L3-V4-01-1	Procès-verbal de Vérification d'Aptitude	Délais portés au bon de commande
	L3-V4-02	Conception, réalisation et intégration de paramétrage ou développements de complexité moyenne (10 jours)	L3-V4-02-1	Procès-verbal de Vérification d'Aptitude	Délais portés au bon de commande
	L3-V4-03	Conception, réalisation et intégration de développements spécifiques complémentaires : développements de complexité forte (20 jours)	L3-V4-03-1	Procès-verbal de Vérification d'Aptitude	Délais portés au bon de commande

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Hébergement et exploitation du système de vote	L3-V4-04	Hébergement, exploitation et droit d'usage du SI-VOTE pendant la période de scrutin pour 5000000 électeurs (mensuel)	L3-V4-04-1	Tableau de bord de suivi de l'exploitation de l'environnement de production pendant la période de scrutin	Délais portés au bon de commande
	L3-V4-05	Hébergement, exploitation et droit d'usage du SI-VOTE en dehors de la période de scrutin pour 5000000 électeurs (mensuel)	L3-V4-05-1	Tableau de bord de suivi de l'exploitation de l'environnement de production en dehors la période de scrutin	Délais portés au bon de commande
	L3-V4-06	Hébergement, exploitation et droit d'usage du SI-VOTE dans les environnements hors production (mensuel)	L3-V4-06-1	Tableau de bord de suivi de l'exploitation pour les environnements hors production	Délais portés au bon de commande

4.4.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.5 Volet 5 : Elections blanches et contribution aux expertises de sécurité (VE/VPC et éditique)

4.5.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la validation des processus et de la solution de vote, et la vérification de la conformité de la solution aux exigences de la CNIL et du niveau de sécurité prévu pour le vote.

Les objectifs des prestations de ce volet portent sur :

- La tenue d'élections blanches dans les conditions au plus proches des élections réelles ;
- La contribution aux travaux d'homologation et d'expertise indépendante.

Les élections blanches ont pour objectifs de :

- Participer aux actions de conduite du changement ;
- Epruver les procédures organisationnelles, de communication, logistiques et techniques, le plus possible de bout en bout (de l'intégration des référentiels électoraux jusqu'aux opérations post scrutin), pour le vote électronique et par correspondance ;
- Mettre en œuvre le plan de réduction des risques établi dans le cadre des travaux d'homologation sécurité (notamment activation du PRA suite à incident et procédure d'alerte) ;
- Etablir le bilan des élections blanches (retour d'expérience) et proposer un plan d'amélioration.

Le titulaire s'engage à apporter les mesures correctives issues des tests et du retour d'expérience des élections blanches.

Pour le scrutin TPE, deux élections blanches devront être organisées, la seconde *a minima* devant impérativement se dérouler de bout en bout, selon un processus et avec une volumétrie similaire à l'élection réelle.

Les contributions aux travaux d'homologation et à l'expertise indépendante ont pour objectifs de :

- Mettre en œuvre le plan d'action SSI lié à l'homologation du SI Vote ;
- Communiquer aux auditeurs les informations de sécurité et techniques de la solution et des dispositifs sécurité mis en œuvre nécessaire aux travaux d'homologation du système.

4.5.2 Description des travaux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes.

Pour les élections blanches :

- Définir le document de stratégie des élections blanches avec la direction de projet (périmètre des élections, nombre d'électeurs, durée de la période électorale) ;
- Intégrer les données définies dans la stratégie des élections blanches ;
- Générer le matériel de VPC pour l'élection blanche ;
- Former les membres du bureau de vote à la solution en mettant en parallèle leur rôle dans le processus électoral et les fonctions de la solution ;
- Décrire dans un pas à pas l'organisation des différentes cérémonies nécessaires ;
- Réaliser le dépouillement de l'élection blanche ;
- Editer les différents livrables de résultats de l'élection blanche ;
- Rédiger et présenter le bilan des élections blanches.
- Pour les contributions aux travaux d'homologation et à l'expertise indépendante :
- Mettre à disposition des auditeurs les documents techniques nécessaires ;
- Permettre la visite par les auditeurs des centres d'hébergement et des dispositifs de sécurité ;
- Apporter sous 48h les réponses aux questions des auditeurs ;
- Assister l'auditeur lors des audits de code qu'il effectuera ;
- Mettre en œuvre les recommandations de l'expert indépendant et les actions dévolues au titulaire pour réduire les risques et les vulnérabilités identifiées ;
- Assister aux réunions de suivi du plan d'action sécurité tout au long du projet.

4.5.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Elections blanches	L3-V5-01	Préparation, exécution et bilan des élections blanches	L3-V5-01-1	Dossier de stratégie des élections blanches (choix de l'échantillon représentatif, référentiels, procédures de bout-en-bout)	Délais portés sur le bon de commande
			L3-V5-01-2	Formation des membres du bureau de vote (BV)	5 jours ouvrés avant l'exécution des élections blanches
			L3-V5-01-3	Pas à pas du déroulement des cérémonies	5 jours ouvrés avant l'exécution des élections blanches
			L3-V5-01-4	Bilan organisationnel, fonctionnel et technique des élections blanches	5 jours ouvrés après la clôture des élections blanches
Contribution aux auditeurs et experts indépendants	L3-V5-02	Intervention auprès des experts sécurité au cours de leur audit	L3-V5-02-1	Document de suivi du plan d'action SSI	Délais portés sur le bon de commande

4.5.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.6 Volet 6 : Spécifications et réalisation du SI-Vote par correspondance (VPC)

4.6.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la réalisation du système SI-VPC.

Il doit permettre de constituer pour le SI-VPC :

- La description générale fonctionnelle et technique ;
- Les spécifications générales et détaillées ;
- L'architecture sécurisée répondant aux exigences du chapitre 4 ;
- La réalisation des développements conformément aux spécifications.

Les serveurs du SI VPC sont situés dans le centre de dépouillement défini ci-après.

4.6.2 Description des travaux

Le prestataire doit réaliser le dossier des spécifications techniques détaillés du SI Vote Par Correspondance (incluant la définition du bulletin de vote). Le processus de VPC et les liens avec les autres composantes du SI Vote (SI VE, éditique), la liste électorale, et les candidatures des organisations syndicales devront être décrits.

Des bulletins de vote représentatifs seront produits pour les tests et les élections blanches. Les machines de lecture des bulletins de vote seront mises à disposition pendant la période de validation du processus VPC.

Le prestataire devra décrire les différents éléments du SI VPC (machines de lecture optique et dispositif de lecture individuel des bulletins de vote).

Le SI VPC étant sur un réseau isolé, le prestataire devra décrire les processus d'échanges sécurisés mis en place lors du chargement de la liste électorale, de la liste d'émargement issue du SI VE et des résultats finaux envoyés du SI VPC vers le SI VE.

Le prestataire doit effectuer le paramétrage des machines de lecture optique permettant de détecter les bulletins blancs ou nuls selon les règles métiers définies. Le processus permettant de garantir que le paramétrage validé pendant la phase de recette est celui appliqué lors du dépouillement sera décrit.

4.6.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Unité d'œuvre	Code livrable	Livrable de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Spécification et réalisation du SI-VPC	L3-V6-01	Spécification du paramétrage ou des développements spécifiques à apporter à la solution pour répondre aux besoins du ministère	L3-V6-01-1	Dossier de spécifications détaillées	2 mois après la commande
	L3-V6-02	Conception, réalisation et intégration de paramétrage ou développements spécifiques simples complémentaires (1 jour de développement)	L3-V6-02-1	Procès verbal de recette des évolutions simples	Délais portés au bon de commande
	L3-V6-03	Conception, réalisation et intégration de développements spécifiques complémentaires : développement de complexité moyenne (5 jours de développement)	L3-V6-03-1	Procès verbal de recette des évolutions de complexité moyenne	Délais portés au bon de commande
	L3-V6-04	Conception, réalisation et intégration de développements spécifiques complémentaires : développement de complexité forte (20 jours de développement)	L3-V6-04-1	Procès verbal de recette des évolutions de complexité forte	Délais portés au bon de commande

4.6.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.7 Volet 7 : Organisation et tenue des élections (VE/VPC)

4.7.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la préparation, l'organisation et la tenue des élections.

4.7.2 Description des travaux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

a. Préparation des élections :

- Constitution et organisation des élections :
 - Collecter, auprès du Ministère, les référentiels électoraux ;
 - Créer les comptes utilisateurs (électeurs, membres du bureau de vote, organisations syndicales, équipe projet, comité technique) et assurer la communication sécurisée à chacun de ses moyens d'authentification (par courrier pour les électeurs, cf. volet 10) ;
 - Préparer et animer la formation du bureau de vote (BV) sur les aspects supervision du scrutin : scellement, ouverture et clôture du VE, proclamation des résultats, vérifiabilité, archivage ;
 - Préparer et animer toutes les cérémonies du scrutin (définir le fil rouge, la chronologie de toutes les étapes des cérémonies, les acteurs impliqués à chaque étape...), un exemple de pas à pas attendu pour une cérémonie est fourni dans le dossier annexe du CCTP (cf. fichier pas à pas de la cérémonie d'ouverture du vote électronique du scrutin TPE 2024) ;
 - Assurer une traçabilité fiable et complète des opérations de création et de modification de comptes.
- Intégration des référentiels électoraux et configuration de l'outil de vote :
 - Prendre en charge la configuration de l'outil de vote en vue de la tenue des élections notamment la mise en forme de ses référentiels dont la matrice électeurs / scrutins et leur intégration au système de vote ;
 - Intégrer les différentes « professions de foi » de chacune des organisations candidates puis assurer leur mise en ligne. Le format des professions de foi sera précisé lors des spécifications du SI VE ;
 - Assurer la prise en compte des modifications dans le système de vote (réassort), jusqu'à l'échéance prévue par la réglementation.
- Documentation à l'usage des électeurs et des équipes électorales :
 - Mettre en ligne la documentation utilisateur établie dans le cadre des volets précédents des prestations : électeurs et membres de l'équipe électorale.

Tous ces éléments de documentation constituent un mode d'emploi détaillé de la solution de vote. Ils sont disponibles directement sur la plate-forme de vote pour les populations concernées.

- Avis d'ouverture du portail de vote :
 - Générer et mettre à disposition les codes personnels de vote et notice de vote.

Les modalités de génération et d'envoi des codes personnels doivent être conçues de façon à garantir leur confidentialité et en particulier que les divers prestataires éventuels ne puissent en prendre connaissance.

b. Déroulement des élections et dépouillement :

- Tests du système préalables aux opérations de scellement et à l'ouverture du scrutin :

Préalablement aux opérations de scellement, il est vérifié que les modules ayant fait l'objet d'une expertise sécurité n'ont pas été modifiés.

- Fournir le protocole de test à dérouler par les membres du bureau de vote avant l'ouverture du scrutin.
- Organiser et réaliser sous le contrôle du ministère et des experts désignés les tests du système de vote électronique et du système de dépouillement.
- Préalablement à l'ouverture du scrutin, il appartient au bureau de vote de constater la présence des différents scellements, que la liste d'émargement est vierge et que l'urne électronique destinée à recevoir les votes est bien vide.
- De la cérémonie de scellement à celle de descellement des urnes :
 - Fournir la preuve de la génération et de la fragmentation des clés.
 - Accompagnement de l'équipe ministérielle dans toutes les étapes du déroulement des élections jusqu'au dépouillement des urnes et opérations post-scrutin. Cette assistance fonctionnelle et organisationnelle aux personnels du Ministère porte sur toutes les opérations sous la responsabilité du BV (génération de clés, scellement/descellement, tests préalables à l'ouverture du scrutin, dépouillement des votes...).
 - Animation de toutes les cérémonies du scrutin en collaboration avec le Ministère (en présentiel),
 - Le titulaire consigne en cas d'incident, dans un procès-verbal, les différents faits intervenus au cours des opérations considérées ainsi que les actes qu'il a lui-même accomplis à cette occasion. En particulier, en cas d'incident, il a l'obligation de rédiger un PV détaillant ses connaissances sur l'incident dans un délai court ;
 - Mettre à disposition du ministère une assistance technique sous astreinte permanente, entre l'ouverture de l'élection et sa clôture pour faire face aux cas de dysfonctionnement du système : dégradation excessive des performances, interruption de service, perte d'intégrité, etc.

Cette assistance technique est chargée de vérifier la réalité du dysfonctionnement, d'en estimer la gravité et, si nécessaire, de préconiser des actions.

- Décrire la procédure d'alerte dans le PAS (Plan assurance de sécurité) pour laquelle l'objectif est d'informer immédiatement les membres du BV, en conformité avec la réglementation CNIL.
- Fournir sur support non réinscriptible tous les fichiers supports des élections (notices de vote, fichiers d'émargement, votes, résultats, éléments de contrôle a posteriori, etc.)

c. *Prestations post-élections :*

- Conservation des éléments à l'issue du scrutin ;
- Conserver sous scellés tous les fichiers supports des élections (notices de vote, fichiers d'émargement, votes, résultats, etc.) jusqu'à l'épuisement des délais de recours contentieux, dans des conditions garantissant le secret du vote ;
- Pour chaque scrutin, les éléments à conserver incluent notamment :
 - la liste électorale ;
 - la liste des candidats ;
 - les professions de foi ;
 - tout le matériel électoral produit ;
 - la liste des comptes créés pour l'équipe électorale ;
 - la liste des accès à la plate-forme au cours de scrutin ;
 - le journal des événements ;
 - les journaux traçant les principales actions opérées sur le système ;
 - la liste d'émargement ;
 - les résultats et leurs répartitions en sièges (procès-verbaux dématérialisés).
- Procéder à la génération de preuves mathématiques permettant de démontrer la validité du décompte des suffrages par rapport au contenu de l'urne électronique, et de détruire les clés de déchiffrement ;
- Procéder à la destruction du système à la demande du Ministère après l'épuisement des délais de recours et du délai de rigueur pour le versement des documents aux archives ;
- Production d'un procès-verbal de destruction.
- Produire le bilan de l'opération comprenant : les observations de bilan (observations et mesures des dysfonctionnements), les recommandations / propositions de solution organisationnelle, applicative, technique.

4.7.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables.

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Préparation et déroulement des élections – Mise en œuvre de la solution	L3-V7-01	Intégration des référentiels électoraux et configuration du système avec la documentation à l'usage des électeurs et des équipes électorales et ouverture des portails électeurs, supervision et de vote (test à blanc, scellement, descellement), accompagnement de l'équipe électorale	L3-V7-01-1	Référentiels électoraux intégrés dans le système : scrutins, BV, équipes électorales puis création des comptes et moyens d'authentification transmis aux équipes électorales BV et aux administrateurs des référentiels électoraux	Délais portés sur le bon de commande
			L3-V7-01-2	Listes électorales intégrées dans le système et bilan d'intégration	5 jours ouvrés avant l'ouverture du scrutin
			L3-V7-01-3	Candidatures et candidats, logos et professions de foi intégrés dans le système et bilan d'intégration	5 jours ouvrés avant l'ouverture du scrutin
			L3-V7-01-4	Pas à pas des cérémonies : scellement, ouverture du scrutin, fermeture du scrutin, dépouillement, vérifiabilité	15 jours ouvrés avant l'ouverture du scrutin
			L3-V7-01-5	Procédure d'alerte	15 jours ouvrés avant l'ouverture du scrutin
			L3-V7-01-6	Support non réinscriptible des procès-verbaux de dépouillement générés par le système	Maximum 2 jours ouvrés après la fin du dépouillement

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
			L3-V7-01-7	Production des PV des résultats en nombre de voix par scrutin et listes d'émargement	Maximum 2 jours ouvrés après la fin du dépouillement
Formation BV et équipe projet	L3-V7-02	Préparation et animation d'une session de formation pour 10 personnes, en présentiel dans les locaux du Ministère, à Paris (1 journée)	L3-V7-02-1	Support de formation	Délais portés sur le bon de commande
	L3-V7-03	Préparation et animation d'une session de formation pour 10 personnes, en présentiel dans le centre de dépouillement (1 journée)	L3-V7-03-1	Support de formation	Délais portés sur le bon de commande
Post-élections	L3-V7-04	Conservation sécurisée et assistance aux opérations de contrôle a posteriori, bilan des opérations électorales	L3-V7-04 -1	Procès-verbal de conservation sous scellés des éléments	Sous 2 jours ouvrés à compter de la réception de la demande
			L3-V7-04 -2	Eléments conservés sous scellés	
			L3-V7-04 -3	Procès-verbal des opérations de contrôle a posteriori	Délais portés au bon de commande
	L3-V7-05	Destruction du système	L3-V7-05-1	Procès-verbal de destruction	10 jours après réception du bon de commande

4.7.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.8 Volet 8 : Assistance utilisateurs (VE/VPC)

4.8.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet l'assistance utilisateurs de niveau 1. Celle-ci se compose de la mise en place d'un centre d'appel, de prestations d'assistance aux utilisateurs (par téléphone ou courriel), de la mise en place d'une cellule de traitement de demandes de modifications d'informations personnelles (émanant des électeurs) et du traitement de ces mêmes demandes.

4.8.2 Description des travaux

Mise en place d'un centre d'appel et d'assistance utilisateurs

Le titulaire met en place un centre d'appel téléphonique (AT) ouvert pour répondre aux demandes des usagers, et un outil de helpdesk de son choix. Un formulaire de contact sera placé sur le portail TPE (portail hors du périmètre du présent marché) afin de permettre une saisine par internet du centre d'assistance.

Ce centre d'appel est chargé d'assurer une assistance de 1er niveau aux différents usagers. L'assistance téléphonique (AT) doit traiter des points suivants :

- Répondre aux questions concernant le scrutin, ses enjeux, qui est électeur, etc. et où trouver ces informations sur le site internet (portail TPE) ;
- Aider les électeurs lors de difficultés rencontrées dans l'utilisation du site internet (vérifier son inscription sur la liste électorale, déposer un recours sur la liste électorale ou une demande de modification d'informations personnelles, consulter les candidatures et les propagandes, voter, etc.) ;
- Effectuer des appels sortants afin de fluidifier la communication avec les électeurs, mais également d'éventuelles relances par mail ou téléphone ;
- Traiter des demandes de réassort du matériel de vote ;
- Mise en place d'un SVI à la demande de la direction métier.

L'assistance utilisateur peut être sollicitée par téléphone pour l'utilisateur qu'il soit situé en métropole ou dans les DROM-COM, par mail (adresse créée par le Ministère) ou via le formulaire de contact du site internet.

La prestation d'assistance utilisateur doit être menée en coordination avec les prestataires en charge de la réalisation des SI (site internet ou liste électorale) et avec les différentes cellules de traitement (dites "N1", "N2" ou "N3"). La formation des opérateurs est à la charge du titulaire (sur la base d'un contenu fourni par le Ministère).

Des indicateurs de suivi devront être fournis régulièrement au Ministère et parfois journalièrement dans certaines périodes charnières du scrutin. Des éléments de réponses aux questions seront fournis par le Ministère. Le pilotage de l'AT s'inscrira dans un processus d'amélioration continue. Le prestataire alertera le Ministère de toute situation inhabituelle et sera force de proposition.

Le nombre d'ETP pourra évoluer en fonction des périodes liées au scrutin et/ou des actions liées à la campagne de communication.

La matrice des demandes les plus fréquentes avant ou pendant le scrutin est la suivante :

Typologie des demandes	Demandeur	Service compétent avant l'ouverture du scrutin	Service compétent pendant la période de vote	Rôle du centre d'appel
Electeur ne figurant pas sur la liste électorale (demande d'inscription)	Electeur	Ministère	Demande non acceptable en période de vote	Renvoi vers ou accompagnement dans la procédure de recours en inscription, à effectuer avant l'ouverture du scrutin via le site internet (ou par courrier envoyé au Ministère) En période de vote, information sur l'impossibilité de s'inscrire.
Demande de réassort du matériel de vote (sans changement d'adresse)	Electeur	Centre d'appel	Centre d'appel	Déclenchement du processus de réassort à la même adresse que celle utilisée pour l'envoi initial du matériel
Demande d'envoi du matériel de VPC (uniquement dans le scénario où celui-ci ne serait pas envoyé automatiquement, en même temps que le matériel de VE)	Electeur	Centre d'appel	Centre d'appel	Déclenchement du processus d'envoi du matériel de VPC (à la même adresse que celle utilisée pour l'envoi initial du matériel de VE).
Demande de changement d'adresse	Electeur	Cellule de traitement des demandes de modifications d'informations personnelles (Ministère ou titulaire)	Ministère	Renvoi vers ou accompagnement dans la procédure de demande, à effectuer via le site internet (ou par courrier envoyé au Ministère)
Problème de connexion sur le système de vote	Electeur	N/A	Centre d'appel	Traiter le problème de connexion ou escalade selon le processus défini par l'équipe projet

Le titulaire devra :

- Définir et mettre en place l'infrastructure technique et logistique du centre d'appel (central téléphonique, gestion des mails, bureaux...), avec les ordinateurs nécessaires aux opérateurs et les connexions de ces postes de travail aux différents SI concernés ;
- Organiser le centre d'appel sur le plan technique et organisationnel, et traiter ou escalader les demandes effectuées par courriel ;
- Rédiger la documentation (procédure, trame, QR) à destination de ses opérateurs, en lien avec le Ministère et tenant compte des formations technique et métier reçues ;
- Se charger de la réservation et de la gestion du numéro téléphonique du centre ;
- Assurer un reporting régulier de l'activité du centre (quotidien en période électorale ou en cas d'incidents, hebdomadaire sinon) : nombre d'appels, taux de décroché, temps avant de décrocher, durée moyenne des appels, nombre d'appels résolus par le centre d'appel, nombre d'appels escaladés vers le Ministère et tout autre indicateur considéré comme pertinent par le titulaire, sujets récurrents rencontrés dans une optique d'amélioration continue des réponses apportées, incidents éventuellement survenus (problèmes techniques notamment) en précisant les dates et heures de l'incident.

Le titulaire devra produire les spécifications du centre d'appel décrivant les ressources et les outils mis en œuvre. Ce document devra préciser les tableaux de bord permettant le suivi de l'activité de la cellule d'assistance par le Ministère. Le centre doit être composée d'une équipe dédiée à l'élection.

Le titulaire doit être en mesure d'apporter au Ministère les informations nécessaires justifiant de son activité.

Les ressources du centre d'appel devront pouvoir être adaptées aux besoins et répondre aux urgences (modification de la période de scrutin, augmentation du nombre d'appels reçus, mise en place d'un SVI ...).

Le titulaire devra organiser, gérer et animer le centre d'appel qui apportera des réponses à toutes les questions des usagers, aussi bien techniques que juridiques. Les usagers peuvent contacter le centre d'appel en composant un numéro unique ou par mail.

S'agissant des courriels, le centre sera joignable via une adresse mail de contact grand public (entrée/sortie), commune au titulaire et à la DGT, du type Electiontpe.traitement@travail.gouv.fr (elle sera donc mise en œuvre par le Ministère). En cas de besoin, le titulaire devra effectuer toutes les demandes de pièces complémentaires via cette boîte mail.

Mise en place d'une cellule de traitement des demandes de modifications d'informations personnelles

En complément du centre d'appel, le titulaire devra pouvoir mettre en place, à la demande du Ministère, une cellule de traitement de demandes de modifications d'informations personnelles émanant des électeurs.

Savoir répondre à ce type de demande est une obligation au sens du RGPD. Le Ministère dispose généralement des ressources en interne pour exécuter cette tâche, à l'exception, au regard de ce qui s'est passé durant les scrutins précédents, de certaines périodes clés où la

volumétrie des demandes était très supérieure à la moyenne (au moment de la publication de la liste électorale notamment).

Le titulaire devra donc pouvoir mettre en place, si le Ministère le décide et sous un délai d'au maximum quinze jours, une cellule de traitement de ces demandes (dite cellule "N1") qui permettra d'absorber correctement le flux attendu, en complément du travail des équipes du Ministère. Le nombre d'ETP utilisé sera défini en lien avec le Ministère, en fonction du flux attendu, et de manière à ce chaque demande de modifications d'informations personnelles soit traitée dans un délai d'au maximum une semaine.

Le titulaire sera préalablement formé par le Ministère et les prestataires chargés des SI (site internet et liste électorale) sur les règles métier et technique à appliquer.

En pratique, ces demandes de modifications d'information personnelles concerneront essentiellement l'adresse postale des électeurs (certaines demandes peuvent néanmoins porter sur le ou les prénoms de l'électeur, ou sa date de naissance). Les demandes à traiter par la cellule seront exclusivement des demandes effectuées par voie électronique, via le formulaire intégré au site internet (les demandes par courrier papier seront possibles pour les électeurs, mais seront traitées exclusivement par le Ministère). L'opérateur chargé du traitement devra examiner la demande, la ou les pièces justificatives fournies par l'électeur en complément du formulaire, et accepter ou non la demande. Une procédure d'escalade aux équipes du Ministère (cellules dites "N2" ou "N3"), en cas de doute, sera mise en œuvre par le titulaire, en lien avec le Ministère. Une fois le dossier traité, une notification est faite à l'électeur par la cellule, via le site internet TPE (le SI génère automatiquement une trame, préalablement élaborée par le Ministère, reprenant automatiquement les informations de l'électeur et la décision prise par la cellule – cette trame est si besoin modifiable avant envoi).

Le titulaire devra produire régulièrement (a minima une fois par semaine) un tableau de bord de suivi de l'activité de la cellule (nombre de demandes traitées, escaladées, acceptées, refusées).

4.8.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Assistance aux utilisateurs de niveau 1	L3-V8-01	Mise en place d'un centre d'appel	L3-V8-01-1	Spécification du centre d'appel (FAQ, l'outillage de remontée des tickets incident avec la mise en place des process, les supports de formation des opérateurs)	Fixé dans le bon de commande
Assistance aux utilisateurs de niveau 1	L3-V8-02	Assistance utilisateur pendant un	L3-V8-02-1	Production de tableaux de bord de	Fixé dans le bon de commande

		jour ouvré 9h-18h (pour 500 demandes)		l'activité du centre d'appel	
	L3-V8-03	Assistance utilisateur pendant un jour non ouvré 9h-18h (pour 100 demandes)	L3-V8-03-1	Production de tableaux de bord de l'activité du centre d'appel	Fixé dans le bon de commande
	L3-V8-04	Assistance utilisateur pendant un jour ouvré 8h-20h (pour 500 demandes)	L3-V8-04-1	Production de tableaux de bord de l'activité du centre d'appel	Fixé dans le bon de commande
	L3-V8-05	Mise en place d'une cellule de traitement des demandes, par voie électronique, de modifications d'informations personnelles	L3-V8-05-1	Spécification de la cellule (FAQ, l'outillage d'escalade des cas litigieux, les supports de formation des opérateurs)	Fixé dans le bon de commande
	L3-V8-06	Traitement des demandes de modifications d'informations personnelles, pendant un jour ouvré (9h-18h), par 1 personne	L3-V8-06-1	Production de tableaux de bord de l'activité de la cellule	Fixé dans le bon de commande

4.8.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.9 Volet 9 : Mise en place du centre de dépouillement des élections (VPC)

4.9.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la mise en place, l'organisation et l'exploitation du centre de dépouillement des bulletins de vote par correspondance (aussi appelé centre de traitement). Ce centre constitue l'unique lieu de réception des plis contenant les bulletins, de stockage de ces plis avant dépouillement, et de dépouillement (ouverture des plis, extraction des bulletins, lecture des bulletins, enregistrement des suffrages exprimés). Les serveurs du SI VPC sont situés durant le dépouillement dans le centre de traitement.

En fonction du cadre juridique en vigueur au moment de l'élection, deux types de centre de dépouillement (exclusifs l'un de l'autre) sont envisagés :

- Cas n° 1 : la mise en place d'un centre de dépouillement externe au Ministère, à la charge intégrale du titulaire. Ce cas correspond au cadre juridique actuel, dans lequel les électeurs reçoivent en même temps leur matériel de vote par voie électronique et par correspondance et choisissent d'utiliser l'un ou l'autre. Le volume de VPC attendu est alors trop important pour pouvoir être traité par un centre interne au Ministère.
- Cas n° 2 : la mise en place d'un centre de dépouillement interne au Ministère, à la charge du Ministère, avec l'assistance du titulaire. Ce cas correspond à une modification du cadre juridique, dans laquelle les électeurs, pour voter par correspondance, devront demander à recevoir leur matériel de VPC (les demandes s'effectuant par téléphone ou par voie électronique au centre d'appel prévu au volet 8). Le volume de VPC attendu, plus faible que dans le cas précédent, pourra alors être traité dans un centre interne au Ministère.

Le cas retenu, et le type de centre qui en découle, sera précisé au lancement du marché. En fonction du cas qui sera retenu, les UO qui seront utilisées seront différentes.

4.9.2 Description des travaux

Cas n° 1 : mise en place d'un centre de dépouillement externe au Ministère

Dans ce cas, la mise en place, l'organisation et l'exploitation du centre de traitement relèvent de la responsabilité du titulaire. Il doit en assurer le pilotage opérationnel dans toutes ses composantes. Les UO relatives à ce cas sont les UO L3-V9-01, L3-V9-02 et L3-V9-03. Ce cas n° 1 constituant le scénario dont la mise en œuvre est la plus probable, le DQE du lot 3 du présent marché prévoit des quantités non nulles pour ces UO (contrairement aux quantités des UO qui seraient mobilisées dans le cas n° 2). Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Rédiger le dossier détaillé de l'organisation du centre de dépouillement. Ce document décrit l'organisation et l'aménagement du centre, propres à garantir un dépouillement sécurisé et transparent, et le processus de dépouillement mis en œuvre ainsi que les moyens matériels et humains alloués à cette opération. Les hypothèses de participation au scrutin qui dimensionnent le processus de dépouillement seront validées par le ministère. A titre prévisionnel, dans ce cas (centre de dépouillement externe au Ministère), le centre devra être en capacité de traiter un maximum de 100 000 VPC en un temps restreint (3 jours maximum) ;

- Mettre en place le matériel et les moyens humains nécessaires à la réception des plis, à leur stockage sécurisé, à l'ouverture des enveloppes et à l'extraction des bulletins avant lecture. Le titulaire remontera quotidiennement au Ministère le nombre de plis reçus au centre de dépouillement (sur la base des informations mentionnées sur les bordereaux de livraison) ;
- Mettre en place des machines de lecture optique qui permettent :
 - La lecture des informations codées figurant sur le bulletin de vote ;
 - La recherche de l'électeur sur la liste d'émargement pour émarger. Si la recherche n'aboutit pas, le bulletin de vote fait l'objet d'un traitement manuel séparé sous l'égide du bureau de vote. A l'issue de ce traitement, l'émargement est réalisé ou pas et dans ce second cas, le pli est comptabilisé dans les plis qui n'ont pas été émargés ;
 - La prise en compte du fait que l'électeur a voté : l'émargement. Lorsque, au moment de ce traitement, il est constaté que l'électeur ayant envoyé un vote par correspondance a déjà voté électroniquement à distance, son vote par correspondance est immédiatement écarté, stocké de manière spécifique et non pris en compte. Le bureau de vote en est informé ;
 - La détection et la mise à l'écart des bulletins de vote des électeurs qui auraient déjà voté par correspondance (cas d'un électeur qui aurait reçu deux matériels de vote à la suite d'un réassort et qui utilise les deux) ainsi que les bulletins et enveloppes invalides ;
 - La détection et la mise à l'écart de tout bulletin non conforme ou qui porte un suffrage qui ne peut être déterminé avec certitude. Ces bulletins sont portés à l'appréciation du bureau de vote et intégrés aux suffrages selon décision de celui-ci.

Le titulaire a la responsabilité de l'accueil des différents acteurs et plus particulièrement les organisations syndicales, lors d'une première visite du centre de dépouillement installé avant démarrage de celui-ci, et pendant toute la durée du dépouillement. Il devra également fournir les repas à la délégation du Ministère (10 personnes), au comité technique (3 personnes) et au bureau de vote (6 personnes). Un dispositif d'accueil, incluant un vestiaire, devra être mis en œuvre. Ces prestations, d'accueil et de fourniture de repas, doivent être intégrées à l'UO L3-V9-02. Le titulaire met à disposition les moyens nécessaires à la cérémonie de proclamation des résultats du scrutin (vidéo projecteur, écrans, sonorisation...), qui se tiendra en présentiel dans les locaux du centre de dépouillement.

Le titulaire effectue les travaux suivants liés aux fonctionnalités de l'opération de dépouillement :

- Réaliser un test de dépouillement sur un lot aléatoire de bulletins, sous la conduite du bureau de vote. Ce test est effectué dans le centre de traitement en amont des opérations de dépouillement ;
- À la suite de ce test, mettre en œuvre la procédure de scellement du système de vote, remettre à zéro le compteur des suffrages et vérifier la vacuité de l'urne électronique ;
- Après ouverture des enveloppes T, procéder à la lecture optique des bulletins de vote et à la comptabilisation des émargements et des suffrages ;

- A la fin de cette comptabilisation, préparer les opérations d'agrégation des résultats VPC et VE préalables à la cérémonie de proclamation.

En cas de recours sur le résultat du scrutin, le prestataire devra mettre en place un dispositif permettant le recomptage des bulletins de vote VPC. A l'issue de ce recomptage, les résultats globaux seront à nouveau produits.

Cas n° 2 : assistance à la mise en place d'un centre de traitement interne au Ministère

Dans ce cas n°2, la mise en place, l'organisation et l'exploitation du centre de traitement relèvent de la responsabilité du Ministère, en lien avec le titulaire pour les moyens techniques et humains directement nécessaires au dépouillement. A titre prévisionnel, dans ce cas (centre de dépouillement interne au Ministère), le centre devra être en capacité de traiter un maximum de 10 000 VPC en un temps restreint (3 jours maximum). Les UO relatives à ce cas sont les UO L3-V9-04, L3-V9-05 et L3-V9-06. Ce cas n° 2 constituant le scénario dont la mise en œuvre est la moins probable, le DQE du lot 3 du présent marché prévoit des quantités nulles pour ces UO (contrairement aux quantités des UO qui seraient mobilisées dans le cas n° 1).

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Assister le Ministère dans la rédaction du dossier détaillé de l'organisation du centre de dépouillement en lui précisant les moyens techniques et humains de dépouillement qu'il compte utiliser, et ses besoins relatifs à l'installation et à l'utilisation de ces moyens.
- Mettre en place, en lien avec le Ministère, le matériel et/ou les moyens humains nécessaires à l'ouverture des enveloppes et à l'extraction des bulletins avant lecture. La réception et le stockage sécurisé des plis sera de la seule responsabilité du Ministère.
- Mettre en place, en lien avec le Ministère, des machines de lecture optique qui permettent, comme dans le cas n° 1 :
 - La lecture des informations codées figurant sur le bulletin de vote ;
 - La recherche de l'électeur sur la liste d'émargement pour émarger. Si la recherche n'aboutit pas, le bulletin de vote fait l'objet d'un traitement manuel séparé sous l'égide du bureau de vote. A l'issue de ce traitement, l'émargement est réalisé ou pas et dans ce cas, le pli est comptabilisé dans les plis qui n'ont pas été émargés ;
 - La prise en compte du fait que l'électeur a voté : l'émargement. Lorsque, au moment de ce traitement, il est constaté que l'électeur ayant envoyé un vote par correspondance a déjà voté électroniquement à distance, son vote par correspondance est immédiatement écarté, stocké de manière spécifique et non pris en compte. Cette opération est mentionnée au procès-verbal ;
 - La détection et la mise à l'écart des bulletins de vote des électeurs qui auraient déjà voté par correspondance (cas d'un électeur qui aurait reçu deux matériels de vote à la suite d'un réassort et qui utilise les deux) ainsi que les bulletins et enveloppes invalides ;
 - La détection et la mise à l'écart de tout bulletin non conforme ou qui porte un suffrage qui ne peut être déterminé avec certitude. Ces bulletins sont portés à l'appréciation du bureau de vote et intégrés aux suffrages selon décision de celui-ci.

Dans ce cas, contrairement au cas n° 1, le Ministère a la responsabilité de l'accueil des différents acteurs et plus particulièrement les organisations syndicales. Il a également la responsabilité de la mise à disposition des moyens nécessaires à la cérémonie de proclamation des résultats du scrutin (vidéo projecteur, ...).

Enfin, le titulaire effectue les mêmes travaux liés aux fonctionnalités de l'opération de dépouillement que ceux prévus au cas n° 1 (test de dépouillement, scellement du système, etc.). En cas de recours sur le résultat du scrutin, le prestataire devra également mettre en place un dispositif permettant le recomptage des bulletins de vote VPC. A l'issue de ce recomptage, les résultats globaux seront à nouveau produits.

4.9.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Unité d'œuvre	Code livrable	Livrable de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Mise en place du centre de dépouillement des élections (cas avec au maximum 100000 VPC attendus)	L3-V9-01	Spécifications organisationnelles, techniques et logistiques du centre de dépouillement	L3-V9-01-1	Le dossier détaillé d'organisation du dépouillement répondant aux exigences de sécurité de l'opération de vote par correspondance	Fixé dans le bon de commande
			L3-V9-01-2	Le dossier détaillé de description de l'infrastructure technique et logistique du centre de traitement	Fixé dans le bon de commande
	L3-V9-02	Mise à disposition et fonctionnement du centre de dépouillement	L3-V9-02-1	Procès-verbal de mise en service du centre de dépouillement	Fixé dans le bon de commande
	L3-V9-03	Recomptage des résultats VPC	L3-V9-03-1	Procès-verbal de recomptage VPC	Fixé dans le bon de commande
Assistance à la mise en place du centre de dépouillement des élections intra-ministère (cas avec au	L3-V9-04	Assistance à la définition des spécifications organisationnelles, techniques et logistiques du centre de dépouillement intra-ministère	L3-V9-04-1	Dossier détaillant les moyens techniques et humains nécessaires au dépouillement	Fixé dans le bon de commande

maximum 10000 VPC attendus)	L3-V9-05	Réalisation des opérations de dépouillement	L3-V9-05-1	Procès-verbal de mise en service des moyens de dépouillement	Fixé dans le bon de commande
	L3-V9-06	Recomptage des résultats VPC	L3-V9-06-1	Procès-verbal de recomptage VPC	Fixé dans le bon de commande

4.9.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.10 Volet 10 : Pilotage, production et diffusion des plis et colis (éditique)

4.10.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la conception, la réalisation, l'impression et l'envoi (y compris façonnage, mise sous pli, prise en charge et tri) de l'ensemble des documents nécessaires (courriers et dépliants d'information) à la constitution des plis envoyés pour l'élection TPE. Il a également pour objet la mise en colis et l'envoi via ces colis de dépliants d'information sur le scrutin TPE, à certains destinataires identifiés (services déconcentrés du Ministère, organisations candidates).

4.10.2 Description des travaux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

Piloter la production

- Contribuer à la rédaction du dossier des spécifications techniques détaillées du vote électronique et du vote par correspondance pour ce qui concerne le matériel de vote envoyé aux électeurs (codes de vote transmis par voie postale, bulletin de vote papier envoyé aux électeurs, explication des modalités de vote mentionnée sur le courrier) ;
- Préparer les maquettes des courriers (conception, mise en forme graphique, bons à tirer) sur les bases des indications et contenus fournis par le Ministère ;
- Concevoir les plis (impression, façonnage, mise sous pli, préparation et stockage pour envoi, envoi – avec l'affranchissement prévu au volet 11) ;
- Fournir les enveloppes, au format choisi par le Ministère (avec le cas échéant le logo du Ministère et des mentions spécifiques à imprimer sur les enveloppes), ainsi que les enveloppes pré-affranchies pour le retour des bulletins de vote par correspondance ;
- Piloter la logistique de la production, suivre et piloter l'acheminement ; fournir au Ministère les indicateurs de suivi de la production des plis et de la distribution du courrier (en métropole, Outre-Mer, et à l'étranger), incluant un suivi individuel des PND (métropole et Outre-Mer) et du taux de PND ; identifier les difficultés de production et d'acheminement et proposer si besoin des actions de remédiation ;

- Maquetter (conception, mise en forme graphique, bons à tirer), sur la base des contenus fournis par le Ministère, le dépliant de communication expliquant les enjeux de l'élection et le processus électoral ;
- Concevoir les dépliants (impression, façonnage, mise sous pli ou en colis, préparation et stockage pour envoi, envoi – avec l'affranchissement prévu au volet 11).

Pour le matériel de vote, en lien avec les spécifications détaillées des systèmes de vote par voie électronique ou par correspondance :

- Concevoir le document d'identification de l'électeur comportant notamment les éléments nécessaires au vote électronique (login, mot de passe) et au vote par correspondance ;
- Concevoir les bulletins de vote comportant des éléments nécessaires pour informer visuellement dans quelle urne le vote de l'électeur s'inscrit. Le bulletin comporte un procédé type code barre ou datamatrix qui permet une lecture optique pour un traitement automatisé du dépouillement, via des machines de lecture spécifiques à fournir ;
- Concevoir l'enveloppe retour comportant l'adresse du centre de traitement et une mention indicative indiquant le caractère urgent du pli. Ces enveloppes retour devront être pré-affranchies selon un tarif adapté à leur lieu d'envoi, dépendant de l'adresse postale de l'électeur (métropole, Outre-Mer voire étranger). Elles devront garantir, le cas échéant en lien avec la configuration du bulletin de vote, l'impossibilité de lire le suffrage de l'électeur par transparence et rétro-éclairage.

A noter que le pilotage de la prestation s'inscrit dans un calendrier contraint. Le titulaire réalisera donc ces travaux dans la recherche permanente de la meilleure qualité technique et de sécurité tout en respectant impérativement les délais impartis. A titre d'exemple, les électeurs doivent réglementairement recevoir leur matériel de vote au moins quatre jours avant le début du scrutin. En pratique, pour tenir compte des aléas de distribution postale, il sera demandé au prestataire d'organiser son activité pour que les électeurs reçoivent leur matériel de vote au moins une semaine avant le début du scrutin.

Impression, mise sous pli et envoi :

- Imprimer le document personnalisé d'identification de l'électeur qui porte ses éléments d'information, le login/password pour le vote électronique (éventuellement masqué via une étiquette amovible – la présence d'un tel dispositif, et sa définition devront être définis en lien avec l'expertise sécurité indépendante prestataire du **lot 4** du présent marché), la notice de vote ;
- Imprimer les bulletins de vote qui portent les informations de l'urne à laquelle le vote se destine. Ce bulletin de vote doit être unique par électeur. Pour le vote, une solution comprenant une case à cocher par organisation candidate sur l'urne de l'électeur pourra être retenue ;
- Confectionner l'enveloppe retour ;
- Prendre en charge le façonnage, la mise sous pli des documents personnalisés nécessaires au vote, et l'expédition de ces plis pour une livraison aux électeurs ;

- Jusqu'à une certaine date décidée par le Ministère, réimprimer et réacheminer le matériel de vote pour les électeurs qui l'auraient perdu, ou qui auraient signalé un changement d'adresse postale (processus de réassort).

A titre d'exemple, pour l'élection TPE 2024, trois courriers ont été envoyés : un aux émetteurs de données sociales, et deux autres aux électeurs (cf. annexe 3 pour les caractéristiques de ces courriers). Le premier courrier aux électeurs avait une visée essentiellement informative, et comportait le dépliant d'information. Le second courrier aux électeurs contenait le matériel de vote par voie électronique et par correspondance. Ces courriers comportaient des informations personnalisées selon l'urne à laquelle était rattachée l'électeur (l'urne étant un triplet IDCC / collège / région). Par exemple, un électeur inscrit en région Corse dans la convention collective de la boulangerie artisanale, sur le collège « non-cadre », a reçu un bulletin de vote par correspondance lui permettant de voter exclusivement pour les organisations candidates sur cette urne.

Pour l'élection TPE 2028, à titre indicatif, le scénario de référence s'agissant des courriers est le suivant : un seul courrier à envoyer, aux électeurs (environ 5 millions de courriers prévu). Ce courrier comportera le matériel de vote par voie électronique et par correspondance (ou le seul matériel de VE, dans le cas où le Ministère déciderait que le VPC serait sur demande), ainsi qu'un dépliant d'information sur le scrutin. Il pourra faire l'objet d'un réassort (avec éventuellement le matériel de VPC dans le cas où le Ministère déciderait que le VPC serait sur demande). **Au regard des contraintes calendaires, ces 5 millions de courriers devront être imprimés en un mois au maximum.**

Le scénario de référence étant subordonné à une modification du cadre juridique actuel, le titulaire devra être en capacité, si cette modification n'était pas mise en œuvre, à reproduire la configuration mise en œuvre pour l'élection TPE 2024, comportant deux courriers envoyés à chaque électeur (le cas échéant, le premier des deux courriers aux électeurs ne pourrait concerner que les électeurs dont l'adresse courriel n'est pas connue ou n'est pas fonctionnelle). Le DQE du lot 3 (volet 10) du présent marché reprend les quantités nécessaires à la mise en œuvre de la configuration rencontrée pour l'élection TPE 2024.

Le scénario retenu sera précisé au lancement du marché.

4.10.3 Exigences liées aux prestations d'édition

La solution éditique proposée est libre mais doit intégrer l'ensemble des éléments d'information présentés nécessaires au vote, exigés par le Ministère. Cette solution doit être compatible avec le calendrier contraint de la phase de conception, d'impression, de mise sous pli, d'envoi et de réception.

Le choix technique de la mise sous pli (enveloppe à fenêtre ou non, ou film plastique opaque) pour les courriers est laissé à l'appréciation du prestataire. De même les optimisations (impression A3 pour produire 2 A4) sont possibles si elles répondent aux exigences de qualité et de sécurité.

Le papier utilisé doit être labellisé et issu de forêts gérées équitablement, conformément au Label FSC (Forest Stewardship Council), ou équivalent.

Ces prestations font l'objet de maquettes qui s'inscrivent dans la recherche :

- D'une très bonne lisibilité (ergonomie et mise en page des courriers, limitation de la nécessité de recours à une notice explicative...);

- De rationalisation, d'efficacité et de fiabilité des travaux de production, personnalisation, routage et pour certains d'entre eux, leur saisie ou lecture optique, via l'utilisation d'identifiant (exemple : code barre, lecture optique...);
- De la réduction des coûts directs et indirects, internes ou externes (diminuer les volumes de papier, standardiser les formats/types de papier et d'enveloppes, diminuer en conséquence les coûts de production) sans obérer toutefois le niveau de sécurité et la participation au scrutin ;

Pour répondre aux objectifs, les solutions qui seront proposées devront tenir compte :

- De tous les éléments composant un envoi (lettre, enveloppes d'envoi ou film plastique et de réponse...),
- De l'ensemble des opérations de traitement de l'imprimé, de sa fabrication par l'imprimeur à son traitement final, son envoi et sa livraison,
- Des liens nécessaires entre le matériel de vote et les systèmes de vote électronique et par correspondance.

En ce qui concerne le matériel de vote :

- La qualité du papier doit être suffisante afin que le document ne se déchire pas quand la partie masquant les codes de vote (présente si nécessaire au regard des exigences de sécurité) est retirée, ou lorsque le bulletin de vote par correspondance est détaché du reste du courrier ;
- Les bulletins de vote et les enveloppes dans lesquelles il s'insère doivent être d'une qualité suffisante pour permettre un dépouillement mécanisé ;
- Les enveloppes retour utilisées pour l'acheminement des bulletins de vote vers le centre de dépouillement doivent être opaques afin de masquer, si besoin en lien avec une mise en forme particulière du bulletin de vote, le suffrage de l'électeur, même en cas de rétro-éclairage.

Ces prestations feront l'objet d'un essai sur un volume décidé entre le Ministère et le prestataire pour vérifier le bon fonctionnement de la solution mise en place et la qualité du résultat.

4.10.4 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Unité d'œuvre	Code livrable	Livrable de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Pilotage, production et diffusion du matériel de vote aux électeurs	L3-V10-01	Pilotage de la production	L3-V10-01-1	Dossier de conception du pli	Porté sur le bon de commande
			L3-V10-01-2	Maquettes du document	
			L3-V10-01-3	Pilotage de la logistique de production avec tableau des	

				indicateurs de suivi de la production et de la distribution (taux de PND)	
	L3-V10-02	Fourniture des enveloppes au format A5	L3-V10-02-1	Enveloppes au format A5	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-03	Fourniture des enveloppes au format A5 et impression logo ministère NB	L3-V10-03-1	Enveloppes au format A5 et impression logo ministère NB	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-04	Fourniture des enveloppes au format DL avec fenêtre et impression logo ministère NB	L3-V10-04-1	Enveloppes au format DL avec fenêtre et impression logo ministère NB	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-05	Fourniture des enveloppes T retour et impression logo ministère et texte NB	L3-V10-05-1	Enveloppes T retour opaques (même en cas de rétro-éclairage) et impression logo ministère et texte NB	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-06	Production page A4 personnalisée couleur recto/verso 90g	L3-V10-06-1	page A4 personnalisée couleur recto/verso 90g	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-07	Production page A4 personnalisée couleur recto/verso 100g	L3-V10-07-1	page A4 personnalisée couleur recto/verso 100g	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-08	Production page A4 personnalisée couleur recto 90g	L3-V10-08-1	page A4 personnalisée couleur recto 90g	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-09	Production page A4 personnalisée couleur recto 100g	L3-V10-09-1	page A4 personnalisée couleur recto 100g	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-10	Production page A4 couleur recto/verso 90g avec pastillage et bulletin VPC détachable	L3-V10-10-1	page A4 couleur recto/verso 90g avec pastillage et bulletin VPC détachable	Porté sur le bon de commande

	L3-V10-11	Production page A4 couleur recto/verso 100g avec pastillage et bulletin VPC détachable	L3-V10-11-1	page A4 couleur recto/verso 100g avec pastillage et bulletin VPC détachable	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-12	Production page A4 couleur recto/verso 90g (sans pastillage) avec bulletin VPC détachable	L3-V10-12-1	page A4 couleur recto/verso 90g (sans pastillage) avec bulletin VPC détachable	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-13	Production page A4 couleur recto/verso 100g (sans pastillage) avec bulletin VPC détachable	L3-V10-13-1	page A4 couleur recto/verso 100g (sans pastillage) avec bulletin VPC détachable	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-14	Production page A4 personnalisée couleur recto/verso 90g avec pastillage (sans bulletin VPC détachable)	L3-V10-14-1	page A4 personnalisée couleur recto/verso 90g avec pastillage (sans bulletin VPC détachable)	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-15	Production page A4 personnalisée couleur recto/verso 100g avec pastillage (sans bulletin VPC détachable)	L3-V10-15-1	page A4 personnalisée couleur recto/verso 100g avec pastillage (sans bulletin VPC détachable)	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-16	Production/Impression dépliant non personnalisé A4 recto/verso couleur 100g	L3-V10-16-1	dépliant non personnalisé A4 recto/verso couleur 100g	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-17	Production/Impression dépliant non personnalisé A4 recto/verso couleur 110g	L3-V10-17-1	dépliant non personnalisé A4 recto/verso couleur 110g	Porté sur le bon de commande
	L3-V10-18	Mise sous pli et stockage	L3-V10-18-1	courrier mis sous pli et stocké avant envoi	Porté sur le bon de commande

	L3-V10-19	Mise en colis des dépliantes et stockage (par colis contenant 3000 dépliantes)	L3-V10-19-1	Dépliantes mis en colis et stockés avant envoi	Porté sur le bon de commande
--	-----------	--	-------------	--	------------------------------

4.10.5 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.11 Volet 11 : Affranchissement et retours VPC (VE/VPC et éditique)

4.11.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet l'affranchissement et le suivi de la distribution des courriers ou colis envoyés dans le cadre du scrutin, ainsi que la gestion des retours des votes par correspondance vers le centre de dépouillement. L'affranchissement et les retours des votes sont réalisés via le ou les contrats postaux du titulaire.

4.11.2 Description des travaux

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- L'affranchissement et le dépôt poste des plis et des colis ;
- Le suivi des plis non distribués ;
- La gestion des retours des bulletins de vote par correspondance, incluant l'affranchissement postal.

Le titulaire doit fournir les bordereaux de dépôt poste des plis ou des colis précisant :

- Le type de pli et le type de tarif d'affranchissement ;
- Le lieu de prise en charge ;
- La quantité de chaque type de plis ;
- La date de prise en charge.

S'agissant de l'envoi des plis et du retour des bulletins de vote par correspondance, le titulaire devra recourir à un prestataire postal en capacité de garantir un service de distribution et de levée suffisamment performant et accessible sur l'ensemble du territoire français, permettant notamment la remise des plis et la prise en charge des bulletins de vote et leur acheminement jusqu'au centre de dépouillement, selon les exigences suivantes, d'un niveau similaire à celui concernant le service universel postal :

Pour l'envoi des plis :

- le délai indicatif de distribution en métropole est égal à J+4 (hors réassorts du matériel de vote, pour lesquels le délai pourrait être diminué) ; pour l'Outre-mer, un délai indicatif légèrement supérieur est accepté ;

- le service de distribution est assuré tous les jours ouvrables sauf circonstances exceptionnelles, et sauf dans les cas où les infrastructures de transport ou les caractéristiques géographiques de certaines zones font obstacle au respect de cette exigence ;
- la distribution est effectuée au domicile de chaque personne, à l'adresse indiquée sur l'enveloppe.

Pour la prise en charge et l'acheminement des bulletins de vote par correspondance :

- le délai indicatif de prise en charge et d'acheminement des bulletins depuis la métropole vers le centre de dépouillement est égal à J+4. Depuis l'Outre-mer, un tarif d'affranchissement supérieur doit être prévu de manière à ce que ce délai indicatif soit du même ordre que pour les bulletins envoyés depuis la métropole ;
- les électeurs peuvent déposer leur bulletin de vote, inséré au sein de l'enveloppe préaffranchie qui leur a été fournie, dans des boîtes aux lettres accessibles en permanence sur la voie publique et dans des points de contact répartis sur le territoire national ;
- le service de levée est assuré tous les jours ouvrables à heures régulières sauf circonstances exceptionnelles, et sauf dans les cas où les infrastructures de transport ou les caractéristiques géographiques de certaines zones font obstacle au respect de cette exigence ;
- La distribution au centre de dépouillement est assurée tous les jours ouvrés à heure régulière, sauf circonstances exceptionnelles.

Lors de leur arrivée au centre de dépouillement, les bordereaux de livraison des VPC devront mentionner la quantité (estimée au poids) et le type de pli livré.

Pour l'affranchissement des colis, le prestataire postal choisi par le titulaire devra garantir une livraison à l'adresse indiquée sur l'enveloppe (pour information, cf. dans le dossier annexe au CCTP la liste des colis envoyés aux services déconcentrés en 2024 – à ces colis envoyés aux services déconcentrés, il faut ajouter une dizaine d'autres colis envoyés aux organisations syndicales).

Pour le suivi des plis non distribués (PND), le titulaire assurera un suivi quotidien des PND (individuel) et de leur nombre en France (incluant l'Outre-Mer), et devra en rendre compte au Ministère. Les PND devront être détruits sous la responsabilité du titulaire. Un bordereau de destruction devra être fourni.

4.11.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Unité d'œuvre	Code livrable	Livrable de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
-------	---------	---------------	---------------	-----------------------------	--------------------

Affranchissement des plis	L3-V11-01	Affranchissement des plis (tarif du prestataire postal appliqué)	L3-V11-01-1	Dépôts poste	48h après dépôt des plis
Affranchissement des colis	L3-V11-02	Affranchissement des colis (tarif du prestataire postal choisi par le titulaire appliqué)	L3-V11-01-1	Dépôts poste	48h après dépôt des colis
PND	L3-V11-03	Pli Non Distribué (tarif du prestataire postal appliqué)	L3-V11-03-1	Liste des PND	Au fil de l'eau des retours et au plus tard 1 mois après envoi des plis.
			L3-V11-03-2	Bordereau de destruction des PND	
Retours des votes par correspondance	L3-V11-04	Retours des votes par correspondance au centre de dépouillement (tarif du prestataire postal appliqué)	L3-V11-04-1	Bordereau de livraison des plis au centre de dépouillement	Quotidiennement, à chaque livraison

Le montant de l'UO d'affranchissement, des PND et des retours des votes par correspondance est donné à titre indicatif. Lors de la passation des commandes, ces UO seront utilisées telle quelle. Lors du paiement, c'est le montant des dépôts poste, du nombre de PND et du nombre de plis livrés au centre de dépouillement correspondant qui sera effectivement payé par le Ministère.

4.11.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

4.12 Volet 12 : Réalisation et envoi des supports de communication (éditique)

4.12.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet la réalisation et l'envoi, par courriel, de supports de communication relatifs au scrutin. Cela inclut :

- Le paramétrage dans le SI du titulaire d'un accès à la messagerie du Ministère (serveur SMTP) pour l'envoi des courriels avec une adresse source en « travail.gouv.fr » par exemple. Une attention particulière devra être accordée au non-classement, en indésirables, des courriels envoyés ;
- La mise en forme, sur la base de contenus fournis par le Ministère, des courriels à envoyer. Ceux-ci seront personnalisés (par ex. avec les informations relatives à l'urne des électeurs) ou non, et de différents types selon le destinataire (salariés ou entreprises, usagers ayant volontairement donné son adresse mail ou non) ou la période (en amont, à l'approche ou pendant le scrutin) ;
- La réalisation du SI Editique nécessaire aux envois.

A titre indicatif, le scénario de référence envisagé relatif à l'envoi de courriels est le suivant :

- Des envois en "push", aux salariés et employeurs dont l'adresse courriel aura été collectée en même temps que les données permettant de constituer la liste électorale. Le nombre d'adresses courriels (salariés et employeurs confondus) collectées par ce biais n'est pas connue précisément à la date de rédaction du présent CCTP, mais il pourrait être de l'ordre de 5 millions. Sur cette base, 4 vagues d'envois distinctes sont envisagées (pouvant donc représenter au total environ 20 millions d'envois) avec pour chaque vague, deux modèles distincts (un pour les employeurs, un pour les salariés – certains de ces modèles devront pouvoir être personnalisés, notamment sur la base des noms / prénoms des salariés et de leur adresse postale connus) :
 - Vague n° 1, au moment de la publication de la liste (à mi-2028 environ) ;
 - Vague n° 2, à l'approche de la fin de la période de recours sur la liste (début automne 2028) ;
 - Vague n° 3, au début du scrutin (novembre 2028) ;
 - Vague n° 4, à l'approche de la fin du scrutin.
- Des envois en pull, de type newsletter, aux utilisateurs qui auront volontairement renseigné leur adresse courriel sur le module newsletter du site internet TPE (de l'ordre probablement de quelques dizaines de milliers d'adresses tout au plus). 6 vagues d'envois sont prévues (les 4 prévues pour les envois en push, et deux supplémentaires), avec un modèle unique pour chaque vague (reprenant lorsque cela est pertinent certains contenus des modèles utilisés pour les envois push).

Dans les deux cas (push ou pull), chaque courriel envoyé doit contenir un lien permettant au destinataire de se désinscrire du service, afin de ne pas recevoir le ou les courriels suivants.

S'agissant de la communication en push vis-à-vis des électeurs au moment de la publication électorale, le scénario de référence prévoit exclusivement l'envoi de courriels. Néanmoins, l'envoi d'un courrier papier est également possible : dans ce cas, celui-ci pourra être supplémentaire à l'envoi d'un courriel, ou alternatif à cet envoi (pour les électeurs dont l'adresse courriel ne serait pas connue ou fonctionnelle).

4.12.2 Description des travaux

Au lancement des travaux, le Ministère précisera le nombre de courriels différents à prévoir (des écarts avec le scénario de référence décrit ci-avant sont possibles), le calendrier prévisionnel d'envois et les modalités.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Le cadrage, en lien avec le Ministère, de la réalisation et de l'envoi des courriels supports de communication ;
- La mise en forme (maquettage) des différents types de courriels, sur la base des contenus fournis par le Ministère. Une attention particulière devra être apportée à la clarté et à la lisibilité de la mise en forme utilisée. Le prestataire devra pour cela disposer d'une expertise éditique et graphique ;
- La réalisation du SI éditique, permettant :
 - o L'envoi des courriels, selon le calendrier défini par avec le Ministère ;
 - o La gestion des demandes de désinscription au service d'envoi, et la mise à jour de la base de contacts en fonction de ces demandes ;
 - o L'historisation des informations sur les envois, la réception et l'ouverture individuelle des courriels ;
 - o La réalisation de reporting après chaque vague d'envois, sur le nombre d'envois et leur performance (taux de réception et d'ouverture des mails).

Les données nécessaires à la création et l'envoi des courriels (informations personnalisées, adresses) seront récupérées auprès du prestataire chargé de la constitution de la liste électorale via une transmission de fichier sécurisée.

4.12.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)

Le contenu des prestations attendues correspond aux unités d'œuvre (UO) et livrables dont les délais d'exécution sont précisés dans le tableau suivant.

Objet	Code UO	Unité d'œuvre	Code livrable	Livrable de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Cadrage	L3-V12-01	Cadrage de la réalisation et de l'envoi des supports de communication	L3-V12-01-01	Spécification du SI Editique comprenant la définition des règles d'envoi des informations, de la composition, du paramétrage et des envois des courriels	Délais portés sur le bon de commande
Maquettage	L3-V12-02	Maquettage du support de communication pour une journée	L3-V12-02-01	Compte rendu des travaux réalisée et fourniture de la maquette ainsi réalisée	Délais portés sur le bon de commande

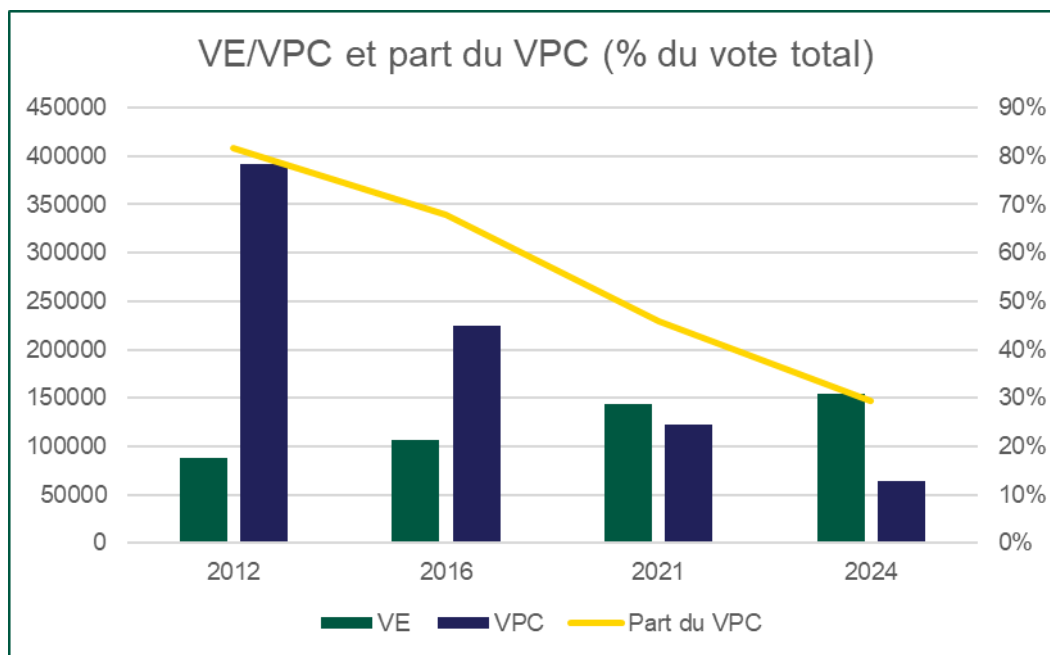
Réalisation	L3-V12-03	Réalisation SI Editique (UO forfaitaire)	L3-V12-03-01	Fourniture et mise à disposition pendant la campagne du SI Editique	Délais portés sur le bon de commande
Paramétrage	L3-V12-04	Réalisation des évolutions du SI Editique pour une journée	L3-V12-04-01	PV des réalisations des évolutions ou de paramétrage du SI Editique global et pour chaque campagne d'envoi	Délais portés sur le bon de commande

4.12.4 Réception des livrables

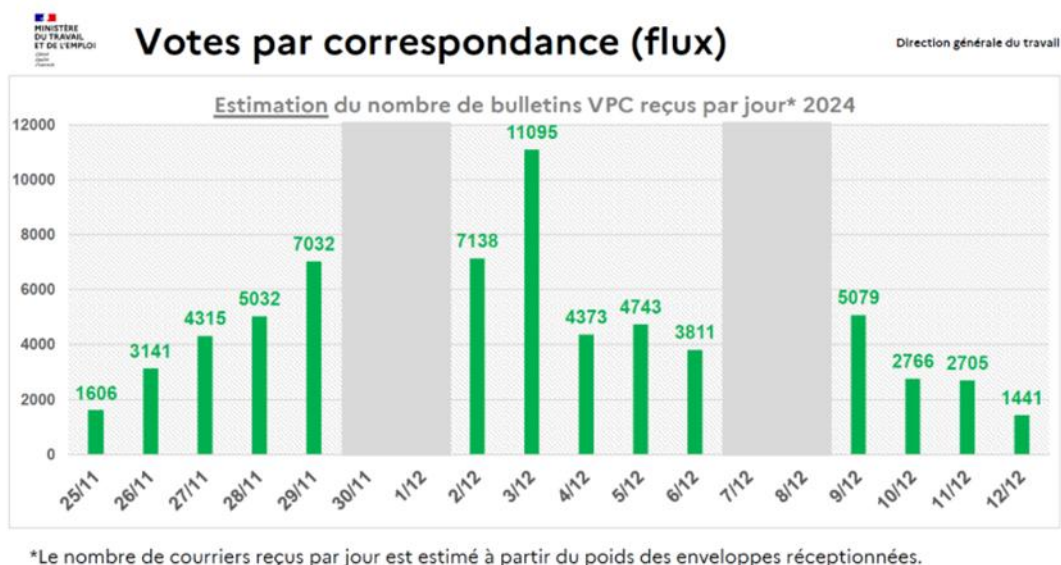
Les modalités de réception des livrables sont conformes aux articles 8.5 et 8.6 du CCAP relatifs aux opérations de vérification.

2 Annexes

Annexe 1 : évolution du nombre de votes par voie électronique et par correspondance, et de la part du vote par correspondance lors des scrutins TPE



Annexe 2 : nombre quotidien de plis de votes par correspondance reçus lors du scrutin TPE 2024



Annexe 3 : caractéristiques des courriers envoyés lors de l'élection TPE 2024

	Courrier 1	Courrier 2	Courrier 3
Période d'envoi	Mai 2024	Août 2024	Novembre 2024
Destinataires	Émetteurs de données sociales (entreprises ou experts comptables mandatés)	Électeurs	Électeurs
Volume	44 538 plis	5 189 051 plis	4 869 401 plis
Objectif	Demander des corrections sur les données en anomalie des salariés afin de fiabiliser la liste électorale	Informar chaque électeur sur le scrutin à venir, sur son inscription sur la liste électorale et sur son urne de vote et sur la possibilité de demander la modification des informations le concernant	Transmettre aux électeurs leur matériel de vote par voie électronique et par correspondance
Matières, impression et façonnage	Enveloppe à fenêtre C5 impression noir et blanc incluant le logo marque du Ministère Courrier simple A4 90 g, impression recto-verso (R/V) en quadrichromie	Enveloppe à fenêtre C5/6 (11,4 x 22,9 cm) 80 g noir et blanc, incluant le logo marque du Ministère et la mention "Election syndicale des entreprises de moins de 11 salariés" Courrier simple A4 90 g - Impr. R/V quadrichromie Dépliant A4 100 g - Impr. R/V quadrichromie - 2 plis	Enveloppe à fenêtre C5 80 g noir et blanc, incluant le logo marque du Gouvernement Courrier simple A4 90 g - Impr. recto quadrichromie Notice de vote (incluant les codes de vote électronique et le bulletin de vote) A4 90 g - Impr. R/V quadrichromie - ajout d'une étiquette de masquage à gratter sur les codes de vote – prédécoupage du bulletin de vote par correspondance Enveloppe retour (10,5 x 21,2 cm) 70 g noir et blanc, préaffranchie, incluant le logo marque du Gouvernement et la mention "vote par

			correspondance" (<i>nota bene : ses caractéristiques ne garantissaient pas une parfaite opacité des enveloppes en cas de rétro-éclairage pouvant laisser voir le suffrage en transparence</i>).
Personnalisations	Raison sociale et adresse postale de l'émetteur Codes d'accès au portail de correction des données (fournis par le prestataire chargé de la liste électorale) 2 versions du courrier (entreprises ou experts comptables) Pour le courrier type « Experts comptables » : nombre d'anomalies à corriger Pour le courrier type « Entreprises » : tableau avec les salariés concernés et le type de données en erreur (tableau tronqué le cas échéant)	Nom, prénom(s), adresse postale de l'électeur Données relatives à l'urne de vote (IDCC et libellé IDCC ; collège, région et département d'emploi)	Nom, prénoms, adresse postale de l'électeur Codes de vote électronique Données relatives à l'urne de vote (IDCC et libellé IDCC ; collège ; région et département d'emploi) Logo et libellé court des organisations candidates sur l'urne de l'électeur Code-barres sur le bulletin de vote permettant l'émargement de l'électeur
Réassort	Non	Non	Oui (modèle légèrement différent du courrier initial)