



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SECRETARIAT GENERAL

VOCE 2

**Centre de Traitement des Elections Professionnelles (CTEP)
pour MARS (Mesure de l'Audience de la Représentativité
Syndicale)**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Lot 5

**Centre de Traitement des Élections Professionnelles (CTEP)
pour MARS (Mesure de l'Audience de la Représentativité
Syndicale)**

Référence : PRA043432

Table des matières

Table des matières	2
1. Objet.....	3
2. Description des prestations attendues	4
2.1. Volet 1 : Prise de connaissance et installation du CTEP	4
2.1.1. Objectifs	4
2.2. Description des travaux	5
2.2.1 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution)	8
2.2.2 Réception des livrables	8
2.3. Volet 2 : Réception, numérisation et archivage	9
2.3.1 Objet.....	9
2.3.2 Description des travaux	10
2.3.3 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution).....	13
2.3.4 Réception des livrables	13
2.4. Volet 3 : Saisie des PV.....	14
2.4.1 Objet.....	14
2.4.2 Description des travaux	14
2.4.3 Unités d'œuvre (livrables et délais d'exécution)	17
2.4.4 Réception des livrables	17
2.5. Volet 4 : Contrôle et mise en conformité.....	18
2.5.1 Objet.....	18
2.5.1 Description des travaux et fournitures attendues	19
2.5.3 Unités d'œuvre (livrables et délais d'exécution)	23
2.5.4 Réception des livrables	23
2.6. Volet 5 : Centre de contact	24
2.6.1 Objet.....	24
2.6.2 Description des travaux et fournitures attendues	24
2.6.3 Unités d'œuvre (livrables et délais d'exécution).....	27
2.6.4 Réception des livrables	28
2.7. Volet 6 : Pilotage et Coordination, Bilan et Réversibilité	28
2.7.1 Objet.....	28
2.7.3 Description des travaux	29
2.7.4 Unités d'œuvre techniques (livrables et délais d'exécution).....	31
2.7.5 Réception des livrables	32
3. ANNEXES	33
3.1. ANNEXE 01 : Schéma processus CTEP	33
3.2. ANNEXE 02 : Volumétrie sur le périmètre collecte papier	33

1. Objet

Le contexte du projet MARS est défini dans le document chapeau.

Les prestations attendues pour ce lot, portent sur le Centre de Traitement des Élections Professionnelles (CTEP MARS) et concernent essentiellement :

- L'initialisation du nouveau CTEP comprenant :
 - o Le déménagement et l'archivage des procès-verbaux (PV) d'élection papier existants,
 - o La mise en place d'un Centre de traitement des PV ainsi que la mise en place d'un numéro téléphonique gratuit et d'une adresse postale pour réception des courriers,
 - o La mise en place des moyens nécessaire aux actions des opérateurs sur les SI du Ministère, notamment un VPN dédié et une chaîne de numérisation permettant la récupération des images PDF issues du scan des courriers conforme à l'API de numérisation du SI du Ministère.
- La continuité des activités du précédent prestataire ;
- La réception, la numérisation et l'archivage des documents afin de les saisir dans le Système d'Information (SI) ;
- La saisie des documents ;
- La mise en conformité des données, avec contact ou non à l'entreprise (téléphone, courriel ou courrier) tout au long du cycle avec un taux de rejet des PV entrant dans le calcul de la mesure visant l'amélioration continue pour arriver au plus à 1% en fin de cycle pour la mesure entière, soit ne dépassant pas, pour l'ensemble des PV collectés depuis le début de la mesure :
 - o 4% la première année de la mesure,
 - o 3% la seconde année de la mesure,
 - o 2% la troisième année de la mesure,
 - o 1% la dernière année de la mesure ;
- La mise en place de campagnes de ciblage ou de mise en conformité pour un groupe d'entreprise (branche) ;

La gestion de la relation avec les entreprises et les organisations syndicales (demande d'informations, campagne de sensibilisation / relance sur demande du Ministère), réponse aux questions par courriel, courrier et/ou téléphone
- La rédaction des supports de formation et la mise en place de sessions de formation des opérateurs aux fonctionnalités du SI mis à disposition des Ministères et/ou procédures en lien avec la DGT
- Le pilotage de la prestation par la production d'indicateurs en lien avec le titulaire responsable des SI MARS et la mise en place d'une réunion de suivi hebdomadaire pour le suivi des conformités avec les équipes métier ;
- Le transfert et réversibilité vers le titulaire entrant.

2. Description des prestations attendues

2.1. Volet 1 : Prise de connaissance et installation du CTEP

2.1.1. Objectifs

La prise de connaissance du projet a pour objet de permettre au Titulaire de démarrer les prestations décrites dans le présent marché en s'appropriant le contexte et en prenant connaissance de l'ensemble des documentations existantes.

Cette prestation est réalisée en lien avec les prestations de réversibilité qui sont commandées par le Ministère au Titulaire sortant des précédents marchés correspondants. Des ateliers de travail thématiques avec le Titulaire sortant et les équipes ministérielles seront nécessaires durant cette phase.

Une réunion de lancement, organisée par le Ministère, a pour objet la présentation des équipes du Titulaire et du Ministère, la présentation du domaine fonctionnel du projet, la fourniture de documentations pour la prise de connaissance de l'environnement métier des directions du Ministère et celle des enjeux du projet.

La qualité des prestations doit être une préoccupation constante du Titulaire tout au long de sa prestation. C'est pourquoi, elle devra être formalisée dans un PAQ (plan d'assurance qualité). Ce document fait apparaître pour chaque document produit le délai accordé au Ministère pour la relecture des documents, le délai de livraison du document rectifié à la suite des remarques éventuelles de l'administration et le délai pour validation.

La sécurité des données mises à disposition doit également être une préoccupation constante du Titulaire tout au long de sa prestation. Le plan d'assurance sécurité doit être formalisé en présentant les aspects logistiques de traitement des documents dans leurs versions papier et dans leurs versions numériques.

2.2. Description des travaux

Le Titulaire est chargé de :

- Prendre connaissance des orientations générales du projet, du périmètre des prestations attendues,
- S'approprier la connaissance du domaine fonctionnel et des différentes applications et leur utilisation dans le contexte du projet,
- Réceptionner les documents métier proposés par le Ministère,
- Proposer l'équipe constituée pour effectuer les différentes prestations, en particulier le chef de projet, interlocuteur privilégié du Ministère,
- Former les membres de l'équipe proposée aux processus du CTEP et formaliser les procédures à valider par le Ministère,
- Mettre en place l'ensemble des conditions requises et les moyens de communication entre le Ministère et le Titulaire, nécessaires pour la réalisation des prestations (y compris format des livrables),
- Indiquer les questions pour lesquelles il souhaite une réponse afin d'organiser et de démarrer les prestations,
- Organiser la continuité des prestations.

Cette prestation a pour objet de mettre en place les structures permettant de continuer les activités sur le périmètre MARS (hors SI mis à disposition par le Ministère).

Le Titulaire se dotera d'une structure (le CTEP) permettant d'assurer :

- La collecte papier des plis : réception puis numérisation et archivage, avec la mise en place d'un TSA dédié à la réception des plis contenant les PV papier et d'un autre TSA dédié à la réception des plis contenant les coupons-réponses des entreprises issus des envois liés à la conformité,
- Le transfert des données entre la numérisation et l'API du SI mis à disposition par le Ministère pour en permettre la saisie, via une chaîne de numérisation dédiée et respectant les exigences de sécurité,
- La mise en place d'un VPN dédié avec l'hébergeur des SI Ministère, afin de permettre le transfert des données, la saisie, la mise en conformité et le support aux utilisateurs finaux via les SI mis à disposition par le Ministère et non accessible depuis internet,
- La mise en conformité des données des PV au fil de l'eau de leur réception au CTEP tout en respectant un taux de rejet en fin de mesure de 1% ;
- Une capacité éditique permettant l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et l'envoi de courriers (conformité, campagnes),
- Un centre d'appels : mise en place un numéro national gratuit, mise en place de l'outillage pour le bon fonctionnement et le pilotage du centre de contact avec des indicateurs de pilotage partagés avec le Ministère, accès aux SI du Ministère,
- Le pilotage de l'ensemble des activités du CTEP par le Titulaire et par le Ministère, avec la mise en place des indicateurs et outils permettant leur suivi à disposition du Ministère.

L'annexe 1 présente le schéma des processus du CTEP.

Le Titulaire assurera à sa charge la reprise des archives du Titulaire précédent, incluant le transfert et la manutention des palettes de boîtes de procès-verbaux correspondant aux archives de la mesure précédente (4 ans) et à celles de la mesure en cours. Un maximum de 10 ans de documents est transférable.

Le Titulaire propose dans le plan d'assurance qualité (PAQ), les normes qualité qu'il compte mettre en œuvre pour sa mission. Ce PAQ sera validé par le Ministère. Le Titulaire doit rédiger un PAQ clair et proche de la réalité du projet. Le PAQ comprendra notamment :

- La procédure de révision du PAQ,
- Les procédures engagées pour optimiser la qualité des livrables et respecter les délais,
- La forme et le contenu exact du modèle de support du comité contractuel sur le modèle figurant en annexe.

✍ Le PAQ est un document contractuel, il ne peut être amendé qu'avec l'accord des 2 parties

Le Titulaire formalise le plan d'assurance sécurité (PAS) conformément aux exigences de sécurité liées aux données présentes sur les documents « Procès-verbaux d'élections au CSE » dont l'appartenance syndicale des candidats aux élections. Le plan d'assurance sécurité répond aux exigences de sécurité présentées dans le volet 3 « Saisie des PV ». Le PAS précise les mesures mises en place par le Titulaire, notamment sur les aspects :

- D'accès aux locaux dédiés au traitement des données des PV d'élections
- De flux physique des plis et documents reçus des entreprises concernant leurs élections professionnelles,
- D'accès aux outils mis en place par le Ministère, incluant la politique de revue des accès
- De renforcements et durcissements des outillages dédiés au traitement des données des élections CSE (scanners, logiciels de centre d'appels...)
- En plus des aspects de gestion des ressources, des risques et de la comitologie associée.

✍ Le PAS est un document contractuel, il ne peut être amendé qu'avec l'accord des 2 parties.

Le Titulaire s'engage contractuellement à mettre en œuvre et à maintenir le niveau d'exigences sécurités dans le temps.

Le Titulaire propose au Ministère, pour validation, le plan de mise en place des activités, qui contient a minima les éléments suivants :

- Les objectifs de la prestation,
- Les phases avec un calendrier de mise en œuvre,
- Les risques,
- Les ressources nécessaires,
- Les connaissances et aptitudes nécessaires à la réalisation,
- L'implication des parties prenantes identifiées (sur la base d'un RACI ou équivalent : définition des rôles et responsabilités)

- Les différents outils de suivi et de pilotage de la prestation.

Au préalable des prestations décrites ci-après, le Titulaire doit mettre en place le Centre de Traitement des Elections Professionnelles, au sein duquel l'ensemble des prestations MARS sera réalisé.

Cette équipe d'opérateurs est dédiée à MARS, et dans des locaux physiques sécurisés et spécifiques à MARS pour notamment des motifs de confidentialité.

Le Titulaire est responsable de la formation de ses opérateurs pour réaliser l'ensemble des activités attendues, et doit être en mesure d'attester de la formation de chacun des opérateurs. Les supports de formation sont mis à disposition du Ministère et peuvent faire l'objet de demandes de modification en vue d'améliorer les processus de gestion.

Dans le cadre de la prestation de réversibilité du marché actuel, les processus de conformité sont fournis par le titulaire actuel du marché. L'ensemble de la documentation sera ensuite mis à jour par le Titulaire dans le cadre de l'amélioration continue des processus. La documentation et les supports de formation du titulaire actuel seront mis à disposition du nouveau Titulaire.

La continuité des prestations est essentielle. Le titulaire définit le processus d'initialisation du nouveau CTEP : transfert des archives, transfert des PV, mise en place d'une ou plusieurs nouvelles boîtes postales du CTEP par type de courrier reçu, création du plateau de traitement des PV et garantit la sécurité et la confidentialité des documents et des données.

Une attention particulière est nécessaire pour faire en sorte que ce passage de témoin soit transparent pour les usagers et minimiser au maximum l'impact sur les délais de traitement des demandes et dossiers.

Le Titulaire doit produire un bilan de la prise en charge du CTEP. Ce bilan peut proposer des améliorations des procédures de traitement ou des évolutions souhaitables des SI MARS. La mise en place du nouveau CTEP et le processus de bascule entre l'ancien centre et le nouveau seront validés par le Ministère.

2.2.1 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, définis en jours ouvrés par dérogation au CCAG de référence, sont précisés dans le tableau suivant :

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Prise de connaissance du projet	L5-V1-01	Initialisation des prestations et présentation de la démarche de prise en charge	L5-V1-01-01	Support de réunion de lancement, liste des intervenants pressentis et leur CV	7 jours ouvrés à compter de la commande
			L5-V1-01-02	Démarche et planning de la prise en charge	5 jours ouvrés après la réunion de lancement
			L5-V1-01-03	PAQ	20 jours ouvrés après la réunion de lancement
Installation du CTEP Installation du CTEP	L5-V1-02	Installation du CTEP	L5-V1-02-01	Plan de bascule du CTEP (incluant le transfert des archives, le transfert des PV, les nouvelles boîtes postales du CTEP, la mise en place des outillages nécessaires à l'activité)	15 jours ouvrés la réunion de lancement
			L5-V1-02-02	CTEP opérationnel	40 jours ouvrés après la réunion de lancement
			L5-V1-02-03	Tableau de bord de suivi d'exploitation	20 jours ouvrés après mise en service
			L5-V1-02-04	Bilan de mise en service du CTEP	40 jours ouvrés après la réunion de lancement

2.2.2 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes à l'article 8.5 du CCAP relatif aux opérations de vérification.

2.3. Volet 2 : Réception, numérisation et archivage

2.3.1 Objet

Cette prestation a pour objet de **traiter tous les plis entrants au CTEP**.

En effet, après le déroulement des élections professionnelles, les entreprises transmettent les PV au CTEP sur le numéro de TSA réservé (mis en œuvre par le Titulaire). Un pli contient tous les PV résultats de l'élection et éventuellement un courrier accompagnant. En moyenne un pli contient 4 PV CSE et un courrier accompagnant.

D'autres plis arrivent également au CTEP sur un second TSA :

- Les coupons : Ils proviennent des entreprises répondant à un courrier de la cellule conformité. Il s'agit des coupons réponse qui arrivent sur un TSA spécifique.

En termes de volumétrie sur le cycle précédent, le nombre de PV entrants au CTEP :

	PV titulaire (papier)	PV carence (papier)	PV suppléants (papier)	PV dématérialisés (hors carences totales)
janv-21	137	91	137	289
févr-21	1572	745	1528	2506
mars-21	1725	844	1676	2271
avr-21	1676	601	1619	1951
mai-21	1569	698	1527	2177
juin-21	1937	645	1893	2572
juil-21	1630	567	1622	1929
août-21	499	256	484	718
sept-21	735	352	710	1159
oct-21	1247	491	1246	1658
nov-21	1794	551	1805	2134
déc-21	2578	622	2575	2952
janv-22	1208	446	1186	1614
févr-22	1772	478	1745	2337
mars-22	2799	663	2802	3938
avr-22	3125	601	3144	4060
mai-22	4341	997	4405	5859
juin-22	4802	809	4865	6069
juil-22	2541	371	2585	3497
août-22	4398	561	4462	5785
sept-22	5109	1708	5074	6598
oct-22	4812	915	4846	6226
nov-22	5258	813	5324	6481
déc-22	8828	1069	8973	11524
janv-23	7480	1008	7468	8049
févr-23	7263	1195	7295	9727
mars-23	10618	1586	10749	13962
avr-23	8212	952	8342	9302

	PV titulaire (papier)	PV carence (papier)	PV suppléants (papier)	PV dématérialisés (hors carences totales)
mai-23	6173	1074	6219	7973
juin-23	6573	897	6641	9109
juil-23	9055	877	9175	12594
août-23	9621	1324	9661	11124
sept-23	5112	1528	5042	7702
oct-23	8896	1080	8948	13184
nov-23	10882	1446	10956	16017
déc-23	18712	2134	19197	34277
janv-24	1208	446	1186	28129
févr-24	1772	478	1745	20929
mars-24	2799	663	2802	11174
avr-24	3125	601	3144	11231
mai-24	4341	997	4405	8282
juin-24	4802	809	4865	9024
juil-24	2541	371	2585	9698
août-24	4398	561	4462	2238
sept-24	5109	1708	5074	3761
oct-24	4812	915	4846	8947
nov-24	5258	813	5324	7850
déc-24	8828	1069	8973	12922
janv-25	1320	478	1286	2366
févr-25	467	89	335	485
mars-25	886	35	818	212
TOTAL	226 355	41 028	227 776	376 572

En raison de l'obligation légale de mise en place du CSE au 31 décembre 2019 pour les entreprises dont l'effectif atteint au moins 11 salariés pendant 12 mois consécutifs, cette instance se substituant aux délégués du personnel (DP), aux comités d'entreprise (CE) et aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), un pic de charge a été fin 2019/début 2020. Un nouveau pic de charge était attendu fin 2023, la durée constatée du mandat des élus du CSE étant généralement de 4 ans. Cependant, la réalité des mandats a démontré que le pic attendu a été moins fort que prévu fin 2023 et s'est étendu sur plusieurs mois entre 2023 et 2024.

2.3.2 Description des travaux

Le Titulaire doit :

- Réceptionner, numériser et identifier les documents arrivant au CTEP,
- Effectuer l'archivage papier des dits documents,
- Réaliser le transfert des données entre la numérisation et le SI mis à disposition par le Ministère avec l'interfaçage avec l'API du SI du Ministère,
- Saisir les éléments dans le SI MARS sur la base des données des PV.

Réception

Il s'agit de la réception, tri et préparation des plis à la numérisation :

- Tri à l'arrivée des plis : les courriers reçus peuvent être mis en œuvre sur plusieurs adresses TSA, afin d'optimiser le tri des documents à l'arrivée ; par exemple pour différencier les PV d'élection des retours à la suite des campagnes de contacts (courrier ou téléphonique).
- Ouverture et préparation des plis : les plis reçus sont ouverts et triés par catégorie en fonction de leur contenu. Une première détection des documents en doublon et pages blanches doit être réalisée à ce niveau, afin de limiter la numérisation et l'archivage de documents inutiles.

Lors des opérations de fin de mesure, le CTEP peut être amené à mettre en place une adresse électronique dédiée à la réception des PV issus des organisations syndicales ou du Ministère. Dans ce cas, le CTEP sera responsable :

- De la vérification de la pertinence de la prise en compte du PV, notamment en lien avec l'existence du PV dans le SI du Ministère,
- Dans le cas où le PV est pertinent et absent du SI du Ministère, de l'ajout du PV dans la filière dédiée à la saisie des PV selon le type de PV.

A noter : les PV issus des transmissions dématérialisées ne font pas l'objet d'une rematérialisation et d'un archivage.

Numérisation

L'opération consiste à scanner l'ensemble des documents reçus au centre de traitement au fur et à mesure de leur réception, les plis entrants doivent donc être traités le jour même de la réception.

Chaque document réceptionné doit être numérisé, horodaté et identifié afin de pouvoir être retrouvé aisément.

Les règles précises de nommage devront être validées par le Ministère et conformes aux exigences d'utilisation de l'API mise à disposition dans le SI du Ministère.

Les images numérisées sont stockées sur une plate-forme sécurisée et traitées via la chaîne de numérisation pour mise à disposition de la cellule de saisie (cf. 2.4 Volet **3 : Saisie**) et du Ministère.

NB :

- Si un document est sur plusieurs pages, celui-ci doit être regroupé dans un même document numérique.
- Les pages blanches des documents n'ont pas nécessité à être numérisées et doivent être éliminées.

A l'issue de la numérisation, les documents papiers sont archivés (cf. point suivant).

Archivage papier

Une fois numérisés, les documents sont mis en boîte d'archive. Chaque boîte est référencée (référence permettant de retrouver facilement tout document en cas de besoin). Les boîtes sont ensuite rangées dans un espace dédié sécurisé.

Le titulaire doit former les opérateurs du CTEP afin qu'ils puissent :

- Archiver les PV une fois qu'ils ont été numérisés ;
- Accéder physiquement aux PV archivés si besoin ;
- Tenir à jour une liste des PV archivés avec leur localisation précise.

La prestation attendue comprend les activités suivantes :

- Reprise des archives confiées au titulaire sortant ;
- Reprise du plan de classement ;
- Archivage des documents papiers jusqu'à la fin du marché.

Sur demande du Ministère :

- Tout ou une partie des archives peut être détruite
- Une extraction des PV peut être demandée.

NB : un cycle représente environ 600 boîtes d'archives. Le poids d'une boîte est en moyenne de 12 kg. La conservation des archives se fait sur 10 ans : 2 cycles et 2 années. Cela représente 1500 boîtes d'archives environ.

Le Titulaire doit également :

- Recruter, former et assurer la gestion du personnel dont les opérateurs et pilotes dédiées au suivi MARS du centre pour qu'ils puissent réaliser les activités citées précédemment ;
- Tenir une liste à jour des opérateurs du centre. Chaque opérateur doit disposer d'un identifiant propre et unique dans le système. Le ministère se réserve le droit de demander le remplacement de tout opérateur jugé insuffisamment formé ou compétent. A l'inverse, le titulaire doit limiter le renouvellement des opérateurs en prévoyant une période de préavis pour les opérateurs dans le PAQ ;
- Gérer le centre de numérisation sur le plan technique et organisationnel. L'organisation du centre doit faire en sorte que chaque opérateur soit clairement identifié pour s'assurer de la traçabilité du processus ;
- Piloter cette activité (pour prévenir les goulots d'étranglement, augmentation des stocks...). Le Titulaire doit pouvoir fournir à tout moment au ministère l'état des stocks à chaque étape du processus du CTEP.

2.3.3 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
Réception numérisation et archivage	L5-V2-01	Réception numérisation et archivage PV prix unitaire pour 10.000 (commande trimestrielle)	L5-V2-01-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	
	L5-V2-02	Réception numérisation et archivage des documents autres que PV prix unitaire pour 2 000 (commande trimestrielle)	L5-V2-02-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	
	L5-V2-03	Destruction d'un cycle de PV archivés	L5-V2-03-01	PV de destruction	

2.3.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes à l'article 8.5 du CCAP relatif aux opérations de vérification.

2.4. Volet 3 : Saisie des PV

2.4.1 Objet

Cette prestation consiste en la saisie des informations contenues dans les PV de la filière papier reçus par le CTEP. A ce jour, il s'agit d'une saisie complète pour les PV titulaires et PV de carence totale, d'une saisie simplifiée pour les autres PV et d'une vérification des informations pour les PV dématérialisés.

Le type de saisie des différents PV pourrait être amené à être modifié en fonction des besoins du ministère.

À tout moment, le Ministère peut décider de manière unilatérale de cesser ou de modifier la procédure de saisie d'une catégorie de PV, par exemple, pour répondre à des évolutions de la législation ou dans un but d'améliorer le service, avec un délai de prévenance d'un mois calendaire, lorsque cela est possible (en dehors de toute nécessité impérieuse).

2.4.2 Description des travaux

La saisie des PV s'effectue dans le SI Opérant MARS sur base des fichiers transmis par le Système de Numérisation (cf. ci-dessus).

Lors de l'opération de saisie, l'opérateur doit :

Réaliser le typage du PV (principales informations d'identification du PV) : code institution du PV (CSE), poste (titulaire ou suppléant), numéro de tour de l'élection (premier ou second), Effectuer la saisie des données présentes sur le PV, complète ou simplifiée selon le type de PV, Identifier les éventuelles anomalies 'visuelles' du PV : exemple : absence de signature, absence de cachet de l'entreprise, incohérence entre les données présentes identification et cachet, etc.

Un pli reçu au CTEP contient plusieurs PV résultats d'élections professionnelles pour l'entreprise. En général les PV Titulaires par collège, les PV suppléant par collège et éventuellement le PV de carence. En moyenne un pli contient 4 PV. Il peut contenir un courrier d'accompagnement.

Il existe plusieurs types de PV et leur saisie diffère dans le SI Opérant comme décrit ci-dessous.

➤ Cas des PV Titulaires 1er tour

Si le PV est un PV titulaire 1^{er} tour, il fait l'objet d'une double saisie par deux opérateurs différents. L'opérateur de seconde saisie n'ayant pas connaissance des données de la première saisie.

Pour le cas des PV titulaire 1^{er} tour, si les 2 saisies sont identiques, le processus de saisie est terminé, le PV est contrôlé automatiquement par le SI MARS.

Si les 2 saisies sont discordantes, le PV est alors vérifié par un nouvel opérateur, pour identifier les valeurs valides de la saisie. Le PV est ensuite contrôlé par le SI MARS.

➤ Cas des PV titulaires 2nd tour

La saisie d'un PV titulaire second tour comporte les mêmes étapes et éléments que la saisie d'un PV titulaire 1^{er} tour, mais ne fait pas l'objet d'une double saisie.

A noter : Un CERFA PV titulaire contient le résultat de l'élection sur un unique tour ou à deux tours sur le même document. Ce CERFA donnera donc une double saisie pour les données du premier tour et une saisie simple pour les données du deuxième tour.

➤ **Cas des PV Carence Totale**

Les PV de carence totale sont des PV de synthèse concernant tous les collèges d'une ou plusieurs élections dans l'entreprise. Ils donnent lieu à une saisie unique.

➤ **Cas des PV Suppléants**

Actuellement, les PV suppléants n'entrent pas dans la mesure de la représentativité. Ils font l'objet d'une saisie simplifiée et la liste des informations saisies est fournie dans un exemple de CERFA en annexe.

➤ **Cas des PV dématérialisés avec transmission des données par un SI et transmission des PV signés par l'entreprise (issus du site internet ou du vote électronique)**

Certaines entreprises saisissent les résultats de leurs élections sur le site des élections professionnelles et choisissent la signature dite manuelle, avec téléchargement du PV pour signature physique des membres du bureau de vote et dépôt du PV signé avant transmission au CTEP. D'autres entreprises qui font appel à un prestataire de vote électronique ou logiciel interne de vote électronique sont amenées à déposer leurs PV signés sur le site des élections professionnelles après être invitées à le faire suite à la réception des données des élections issues de la télétransmission du logiciel de vote électronique. Dans ces 2 cas, les données du PV sont directement transmises au SI du Ministère dédié à la collecte et mise en conformité des PV mais les images des PV sont des documents PDF scannés sur lesquels les membres du bureau de vote ont pu ajouter des annotations manuelles.

Les PV concernés font l'objet d'un contrôle par le CTEP afin de vérifier que les données télétransmises sont celles du PV sans aucun ajout manuel lors de la signature du PV par les membres du bureau de vote. Il n'y a aucune saisie de donnée hormis la prise en compte des annotations éventuelles via une vérification visuelle du PV.

➤ **Cas des PV dématérialisés avec transmission des données et des PV signés issus du site internet ou du vote électronique**

Certaines entreprises saisissent les résultats de leurs élections sur le site des élections professionnelles et choisissent la validation en ligne permettant aux membres du bureau de vote de valider électroniquement le PV avec valeur de signature. D'autres entreprises font appel à un prestataire de vote électronique ou logiciel interne de vote électronique qui transmet les données et images des PV générés et signés au format PDF. Dans ces 2 cas, les données du PV et les documents générés et validés sans ajout possible sont directement transmis au SI du Ministère dédié à la collecte et mise en conformité des PV.

Les PV concernés ne font pas l'objet d'un contrôle ou d'une saisie par le CTEP mais ils sont inclus dans les traitements automatisés de conformité.

➤ **Cas des PV « aux limites »**

Certains PV reçus ne correspondent pas aux modèles CERFA en vigueur : ces PV doivent être numérisés et ajoutés au SI du Ministère. Leur prise en compte fait l'objet d'une procédure spécifique qui sera transmise au Titulaire du marché.

Des tableaux de bord sont produits par le Titulaire et permettent de suivre finement l'activité du CTEP.

Exigences

➤ Exhaustivité

Tous les courriers entrants et les PV dématérialisés avec signature manuelle doivent être qualifiés dans un délai maximum de 2 jours ouvrés. Le stock des PV à saisir ne peut excéder 10 jours ouvrés.

➤ Transparence

La saisie initiale doit être fidèle au PV papier ou annotations du PV dématérialisé transmis par dépôt du PV sur le site internet (filiale « internet manuelle » ou « PVE manuelle ») (erreurs de saisie par les entreprises comprises), les opérateurs de saisie doivent bénéficier d'une authentification personnelle.

➤ Adaptabilité

Le titulaire du marché est responsable du bon fonctionnement de l'équipe, de la répartition de l'activité, de l'amélioration de l'organisation de l'équipe pour adapter les ressources disponibles au volume de l'activité de réception, saisie et mise en conformité ; un rapport de suivi détaillé des ressources sera convenu avec le Ministère (contenu et fréquence).

➤ Sécurité

Les activités doivent être réalisées sur le territoire national. Cet impératif géographique est motivé par la nécessité que les PV ne quittent pas le territoire national et que l'équipe projet puisse réaliser facilement des contrôles sur pièces et sur place de l'activité du titulaire.

Les locaux d'exécution des prestations doivent disposer d'une protection incendie, inondation, d'un dispositif contre l'intrusion.

Les prestations dédiées à la saisie et la mise en conformité doivent être réalisées dans un espace dédié, clos pour lequel un contrôle d'accès est mis en place pour les opérateurs du CTEP.

Le Titulaire devra formaliser les mesures prises en compte dans le plan d'assurance sécurité identifié dans le volet 1 de la prestation.

➤ Optimisation des délais de traitement en continu

La saisie des PV doit se faire au fil de l'eau de leur réception pour permettre une prise en charge de la conformité en cas d'anomalie dans les 10 jours de la réception du PV.

➤ Amélioration continue

Le Titulaire du marché doit s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Dans cette optique, la cartographie des processus de saisie doit être tenue à jour, les données quantitatives et l'expérience de l'équipe du CTEP doivent permettre au Titulaire de réaliser des propositions d'évolution des SI ou des processus visant à améliorer la qualité des travaux et la fluidité des processus. Ces propositions seront soumises au Ministère et discutées, le cas échéant, avec les Titulaires des autres marchés MARS puis mises en œuvre en cas de validation. Les évolutions réalisées devront faire l'objet d'un processus de suivi et de contrôle de la part du Titulaire.

2.4.3 Unités d'œuvre (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
Saisie des PV	L5-V3-01	Saisie en double d'un PV prix unitaire de la double saisie pour 5 000 PV (commande trimestrielle)	L5-V3-01-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	
	L5-V3-02	Saisie complète PV prix unitaire pour 5 000 PV (commande trimestrielle)	L5-V3-02-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	
	L5-V3-03	Saisie PV carence totale prix unitaire pour 3 000 PV (commande trimestrielle)	L5-V3-03-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	
	L5-V3-04	Saisie simplifiée PV prix unitaire pour 10000 PV (commande trimestrielle)	L5-V3-04-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	
	L5-V3-05	Vérification PV dématérialisés issus dépôt fichier PDF prix unitaire pour 10000 PV (commande trimestrielle)	L5-V3-05-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du CTEP	

2.4.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes à l'article 8.5 du CCAP relatif aux opérations de vérification.

2.5. Volet 4 : Contrôle et mise en conformité

2.5.1 Objet

Cette prestation a pour objet de traiter les PV indiqués comme non conformes. La non-conformité est détectée par le passage de traitements de contrôle et de redressements automatiques dans le SI MARS ou par des opérations de contrôle réalisées par le Ministère.

Il s'agit donc de mettre en place une cellule de conformité avec des opérateurs dédiés, qui disposent d'un référentiel de règles afin de traiter les PV non conformes.

Les PV soumis au contrôle de conformité sont précisés par le Ministère. A ce jour, seuls les PV candidats au calcul de l'audience font l'objet d'actions de conformité (PV Titulaire 1^{er} tour).

L'objectif est de prendre les informations dans les référentiels existants ou auprès des entreprises selon le niveau et le type de l'anomalie, afin de rendre le PV conforme.

Pour cela la cellule conformité émet des courriers ou mails (édition depuis le SI MARS), et des appels téléphoniques vers les entreprises.

NB : le SI MARS dispose de courriers standards de conformité mais n'intègre pas d'outil de type éditique. Il conviendra donc au titulaire de mettre en place sa propre solution d'éditique pour la mise sous pli, l'affranchissement et l'envoi des courriers.

Exigences

➤ Respect des consignes validées avec le Ministère

Les actions réalisées dans le cadre des tâches de contrôle sont effectuées en conformité avec les procédures proposées par le Titulaire et validées par le Ministère.

À ce titre, aucun contact ne peut être pris avec des entreprises hors procédure validée par le ministère. Les procédures mises à jour sont des livrables à transmettre lors de la réversibilité.

Ainsi, les courriers et courriels types ainsi que les guides d'entretien et les réponses apportées aux usagers doivent être validés par le Ministère. Une questions-réponses à l'usage des opérateurs doit ainsi être créée et maintenue par le Titulaire, et validée par le Ministère. Les courriers et courriels types sont des documents à transmettre lors de la réversibilité du marché.

➤ Amélioration en continu du niveau de conformité des PV entrant dans la mesure

La mise en conformité des données doit être réalisée, avec contact à l'entreprise (téléphone, courriel ou courrier) ou non, tout au long des 4 années de la mesure avec l'objectif d'assurer la meilleure qualité du calcul pour la mesure qui a lieu la 4^{ème} année. En lien avec les mobilités des membres des bureaux de vote, le Ministère porte une attention particulière sur le traitement « **au plus tôt** » des anomalies par rapport à la date de réception des PV, quelle que soit la filière d'origine. Afin d'assurer l'objectif d'atteindre un taux de rejet maximal de 1% des PV entrant dans le calcul de la mesure dès la fin des 4 années de collecte du cycle, le Ministère définit les objectifs annuels suivants concernant le taux de rejet maximal à atteindre concernant la totalité des PV entrant dans le calcul de la mesure :

- ✓ 4% la première année de la mesure,
- ✓ 3% la seconde année de la mesure,
- ✓ 2% la troisième année de la mesure,
- ✓ 1% la dernière année de la mesure.

Le ministère effectue régulièrement des contrôles du respect de ces exigences sur place, directement ou par le biais d'un tiers.

2.5.1 Description des travaux et fournitures attendues

La cellule de conformité doit être composée d'une équipe dédiée à MARS qui utilise des matériels dédiés à MARS dans des espaces dédiés à MARS. La conformité nécessite des analyses parfois complexes et une capacité de compréhension de la situation de l'élection.

La volumétrie des cycles précédents est indiquée en annexe.

Le titulaire doit organiser, mettre en place et animer une équipe d'opérateurs en charge :

- De réaliser des actions de correction selon les procédures proposées par le Titulaire, et validées par le Ministère. Le titulaire a la charge de maintenir ces procédures à jour ;
- De traiter les autres documents qui doivent l'être (dossier de remise en cause des résultats publiés, documents annexes...)
- D'analyser les dossiers le nécessitant incluant la planification des actions en cas de non-réponse des entreprises, par exemple la planification des appels sortants liés à des relances à effectuer (appels non aboutis, promesses de rappel, compléments attendus non reçus, ...).

La prestation attendue comprend le traitement des documents annexes (exemple : lettre d'accompagnement, coupon réponse...).

Le titulaire doit mettre à jour la documentation contenant les procédures de conformité.

Après le contrôle automatique des données, les prestations attendues sont :

- L'analyse de la conformité (sur la base des anomalies détectées par le contrôle automatique des données) qui s'appuie parfois sur l'analyse de l'ensemble des procès-verbaux pour l'entreprise reçus pour la mesure en cours mais aussi la prise d'informations sur différents supports : mesure précédente (fourni par le Ministère), internet (site de l'entreprise par exemple) et cadre inscrit dans les procédures ;
- La correction éventuelle des données sur la base d'une procédure stricte avec ou sans contact à l'entreprise en fonction des anomalies, selon la typologie des modes de résolution ci-après ;
- En cas de besoin selon le type d'anomalie détecté, le contact auprès de l'entreprise dans un délai court après la fin du délai donné à l'entreprise pour répondre au courrier de conformité. Le titulaire doit informer le ministère des moyens mis en œuvre pour réduire ce délai et indiquer le délai envisagé pour le contact auprès de l'entreprise lorsque celle-ci n'a pas répondu au courrier de conformité dans le temps qui lui est fixé.

L'objectif est d'atteindre moins de 1% de PV en anomalie lors du calcul de la mesure de l'audience. Le titulaire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires en fin de cycle afin de réaliser cet objectif.

Niveau d'anomalie : Typologie de résolution des anomalies selon leur niveau

Typologie des modes de résolution	Modalités de résolution des anomalies
1 : Incohérence qui nécessite un contact courrier/courriel avec l'entreprise pour correction.	Retour de l'entreprise par courrier signé manuellement ou électroniquement d'un représentant de l'établissement ou entreprise, d'un représentant de chaque organisation syndicale ayant participé à l'élection professionnelle ou des membres du bureau de vote concernés employés au moment du contact. Le retour peut être transmis par voie postale ou par voie électronique (courriel). Si des membres du bureau de vote ont quitté l'établissement ou entreprise, l'employeur joint à son retour une attestation en ce sens. En cas d'absence de retour, le PV n'est pas pris en compte dans la mesure de l'audience.
2 : Incohérence qui nécessite un contact avec l'entreprise pour correction.	Retour de l'entreprise par téléphone, courrier électronique, ou courrier. En cas d'absence de retour, une escalade des moyens de contact est mise en place, accompagnée d'une escalade de sévérité : - Escalade contact : 1) téléphone 2) E-mail 3) Courrier. - Escalade sévérité : passage au niveau 1.
3 : Incohérence corrigée grâce aux référentiels	Incohérence corrigée grâce aux informations : - Contenues dans le PV, ou les autres PV relatifs à la même élection, - Ou/et disponibles dans les référentiels existants (SIRENE, DSN, Base Données Conventions Collectives). Si l'information ne peut pas être corrigée après consultation des PV ou/et des référentiels, le mode de résolution est escaladé au niveau 2.
4 : Incohérence qui n'a pas d'impact sur la mesure de l'audience.	La valeur en incohérence est enregistrée en l'état.

En cas d'incohérence récurrente sur plusieurs PV d'établissements d'une même entreprise, le contact se fait de façon unique, vers le représentant de la direction de l'entreprise.

L'opérateur de conformité peut mettre en « escalade un PV » pour lequel la procédure de conformité n'est pas identifiée. Dans ce cas le ministère effectue l'opération de conformité ou transmet les nouvelles consignes au centre de conformité. La documentation doit alors être mise à jour par le titulaire. Cette documentation pourra faire l'objet de réunion de travail avec le Ministère pour relecture et validation des supports. La documentation mise à jour sera transmise au Ministère lors de la réversibilité.

Mesure des actions de conformité :

Pour le paragraphe suivant, le mot « dossier » concerne une (1) élection. Un dossier est donc constitué de l'ensemble des PV 1^{er} tour et 2^{ème} tour éventuel, pour les postes titulaires et suppléants avec prise en compte des particularités de l'élection : nombre de collèges, présence ou pas d'urnes publiques / privées, catégories particulières de salariés correspondant à une élection au CSE menée pour un établissement unique, pour un établissement responsable et des SIRET associés ou pour une unité économique et sociale (UES).

Dans le cas où le Ministère déciderait de procéder à la mise en conformité des PV de carence totale, alors le mot « dossier » concerne la carence totale pour un établissement unique, pour un établissement responsable et des SIRET associés ou pour une unité économique et sociale (UES).

Les actions de conformité sont mesurées comme suit :

- Dossier complexe : plusieurs PV d'élection pour une élection présentant au moins 1 anomalie (quel que soit le nombre d'anomalies) nécessitant un retour courrier ou courriel de l'entreprise avec signature des membres du bureau de vote ;
- Dossier compliqué : plusieurs PV d'élection pour une élection présentant plus de 5 anomalies nécessitant chacune un retour courrier ou courriel de l'entreprise sans signature ;
- Dossier de niveau de complexité moyenne : plusieurs PV d'élection pour une élection présentant plus de 5 anomalies ne nécessitant pas de retour courrier ou courriel ;
- Dossier de niveau de complexité simple : plusieurs PV d'élection pour une élection présentant au plus 4 anomalies ne nécessitant pas de retour courrier ou courriel.

Pour toutes ces mesures, l'unité d'œuvre est considérée comme complète lorsque le dossier est traité en totalité, donc soit par une mise en conformité complète de tous les PV se rapportant à l'élection soit par un accord du Ministère sur la fermeture du dossier. Le dossier traité peut faire l'objet d'une ou plusieurs escalades Ministère avant la fin du traitement.

A noter : le traitement du courrier ou courriel ou appel ne doit pas être compté en double entre l'activité de conformité et l'activité du centre de contact en tant qu'appui ou responsable de l'envoi des courriels, courrier ou émetteur/destinataire des appels.

Dans le cas où le centre de contact est sollicité pour traiter un dossier de conformité, quel que soit le niveau de complexité du dossier, alors l'ensemble des actions réalisées dans le cadre du traitement du dossier de conformité sont à traiter dans le cadre de l'UO de conformité. De fait, les courriers et courriels associés au traitement des dossiers de conformité doivent être décomptés des courriers et courriels traités par le centre de contact dans le cadre de ses opérations dédiées (campagnes hors conformité courante). De même, les appels passés pour le traitement des dossiers de conformité doivent être dissociés des appels reçus et émis pour d'autres sujets que la conformité.

Les courriers, courriels, appels doivent donc être typés par le centre de contact en vue de permettre le pilotage complet de l'activité de contrôle de conformité, dissociée de l'activité du centre de contact hors conformité.

Définition de l'analyse des données :

Pour des besoins spécifiques, le ministère doit disposer d'informations issues des données MARS mais qui ne sont pas disponibles dans les SI. Avec sa connaissance des SI et des données

associées, le Titulaire doit répondre aux besoins du Ministère. Cela correspond à l'unité d'œuvre analyse des données du CCTP.

Pour mener à bien les travaux de contrôle de conformité, le titulaire doit :

- Recruter, former et assurer la gestion opérationnelle des opérateurs du centre pour qu'ils puissent réaliser les activités citées précédemment ;
- Gérer le centre de conformité sur le plan technique et organisationnel. L'organisation du centre doit faire en sorte que chaque opérateur soit clairement identifié pour s'assurer de la traçabilité de toute modification ;
- Assurer un suivi des corrections ;
- Optimiser les relations avec les équipes du centre d'appel et assurer un rappel des entreprises au fil de l'eau de la mise en conformité ;
- Prévoir la gestion d'envoi de courriers électroniques en masse et la gestion de l'arrivée du courriel au destinataire dans le cas de l'utilisation de filtres anti-spams par l'entreprise du destinataire,
- Mettre en place, avec le Ministère, des campagnes ciblées de courriers pour un groupe d'entreprises définis pour une mise en conformité des PV,
- Assurer une mise en conformité au fil de l'eau dès la réception des PV :
- La mise en conformité doit aboutir dans l'année qui suit sa réception sans quoi les interlocuteurs dans l'entreprise n'auront plus la capacité de donner toutes les précisions nécessaires notamment si le matériel de vote n'a pas été conservé au-delà. De plus le turn-over et la mobilité dans les services nécessite que l'interlocuteur identifié dans le PV soit contacté dans les 4 mois si une conformité est nécessaire afin de s'assurer que le contact est toujours en poste. La mise en conformité a pour objectif d'atteindre un taux de rejet des PV de moins de 1% à la fin du cycle pour la mesure à constituer. Le taux de rejet maximal à atteindre par année est défini dans les exigences définies pour la mise en conformité des PV entrant dans le calcul de la mesure.
- Piloter cette activité, ajuster les effectifs et la répartition des tâches en fonction du niveau d'activité (pour prévenir les goulots d'étranglement ou l'augmentation des stocks ...).

2.5.3 Unités d'œuvre (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
Contrôle de conformité	L5-V4-01	Contrôle de conformité pour dossiers complexes : prix unitaire pour 50 dossiers complexes traités avec mise en conformité complète réalisée (commande trimestrielle)	L5-V4-01-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité de la cellule de conformité	
	L5-V4-02	Contrôle de conformité pour dossiers compliqués : prix unitaire pour 50 dossiers compliqués traités avec mise en conformité complète réalisée (commande trimestrielle)	L5-V4-02-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité de la cellule de conformité	
	L5-V4-03	Contrôle de conformité pour dossiers de complexité moyenne : prix unitaire pour 100 dossiers de complexité moyenne traités avec mise en conformité complète réalisée (commande trimestrielle)	L5-V4-03-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité de la cellule de conformité	
	L5-V4-04	Contrôle de conformité pour dossiers simples : prix unitaire pour 100 dossiers simples traités avec mise en conformité complète réalisée (commande trimestrielle)	L5-V4-04-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité de la cellule de conformité	
Analyse des données	L5-V4-05	Réalise une analyse des données et produire un résultat (pour un jour de charge)	L5-V4-05-01	Résultat de l'analyse des données	Précisé dans la commande

2.5.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes à l'article 8.5 du CCAP relatif aux opérations de vérification.

2.6. Volet 5 : Centre de contact

2.6.1 Objet

Le centre de contact du CTEP a une double fonction : répondre aux sollicitations des utilisateurs du site internet MARS notamment lors de la saisie dématérialisée et peut contacter les entreprises dans le cadre de la conformité si l'activité de mise en conformité est partagée entre la cellule de conformité et le centre de contact ou lors de diverses campagnes sur des thématiques métier.

NB : le SI MARS dispose de courriers standards mais n'intègre pas d'outil de type éditique. Il conviendra donc au titulaire de mettre en place sa propre solution d'éditique pour la mise sous pli, l'affranchissement et l'envoi des courriers.

2.6.2 Description des travaux et fournitures attendues

Le centre de contact peut émettre des appels ou envoyer des courriels à la demande de la cellule de conformité. Dans ce cas, les données issues des appels ou des courriels seront à renseigner dans le SI du Ministère afin d'être prises en comptes par la cellule de conformité. En ce qui concerne les appels, ils doivent être typés pour ne pas être comptés à la fois dans le traitement des dossiers de conformité et dans le centre de contact. Le Titulaire devra identifier précisément quels appels sont issus du centre de contact en appui à la cellule de conformité et quels appels sont issus du centre de contact dans son activité de support aux utilisateurs ou de suivi de campagnes dédiées demandées par le Ministère.

Les courriels inclus dans le traitement des dossiers de conformité sont inclus dans le forfait de traitement des dossiers de conformité. A ce titre, ils apparaissent dans le tableau de suivi de la conformité et ne sont pas ajoutés aux consommations d'unités « courriels / mails » du centre de contact.

Le centre de contact supporte la charge d'envoi de courriers pour le compte de la cellule de conformité. A ce titre, ils apparaissent dans le tableau de suivi du centre de contact et leur envoi et affranchissement n'est pas inclus dans le traitement des dossiers de conformité.

Le centre de contact prend en charge les appels entrants, mails ou courriers reçus par le CTEP dans le cadre de la conformité ou de campagnes dédiées à une thématique métier.

Le centre de contact reçoit et traite les demandes provenant des entreprises, de tout usager du site des élections professionnelles et de toute personne impliquée dans la gestion des élections professionnelles, et qui concernent des questions techniques, d'usage du site ou pratiques.

Si l'appelant émet une question juridique générale sur les élections du CSE, alors le CTEP doit l'inviter à s'informer auprès du numéro dédié disponible sur le site des élections professionnelles ou à utiliser le code du travail numérique ([Accueil - Elections professionnelles \(entreprises d'au moins 11 salariés et représentativité syndicale\)](#)) et [Code du travail numérique](#)).

À titre d'exemple, les demandes peuvent concerner la manière de renseigner les résultats de l'élection en ligne ou sur le modèle CERFA papier en vigueur, la façon de consulter ou de remettre en cause des données publiées, etc.

Toute personne peut contacter le centre d'appel en composant un numéro unique. Pour cela, le titulaire doit mettre en place un numéro national gratuit, qui est à sa charge. Le centre d'appel est opérationnel de 9h à 18h en jours ouvrés.

Les questions « complexes » nécessitant l'intervention du Ministère sont transmises au Ministère via une procédure d'escalade. Le Titulaire intègre dans ces demandes une notion de délai (degré d'urgence de la réponse). Le Titulaire a la charge de produire et tenir à jour un état des questions escaladées (en attente, traitées) et transmis régulièrement au Ministère. Ces sujets sont suivis dans les instances de pilotage du CTEP.

Les réponses apportées par le ministère sont consolidées afin de permettre aux opérateurs du titulaire d'y répondre. Les procédures du CTEP sont mises à jour si nécessaire et les supports de formation adaptés.

Le titulaire doit se doter du matériel et des outils informatiques nécessaires à la réalisation et au suivi de la prestation (production d'indicateurs).

Le centre de contact doit être composée d'une équipe dédiée à MARS qui utilise des matériels dédiés à MARS dans des locaux dédiés à MARS. Les effectifs peuvent être mutualisés avec la cellule de conformité.

Les volumes estimés pour le cycle en cours sont les suivants :

- 20 000 appels entrants ;
- 20 000 appels sortants.

Le titulaire doit organiser, gérer et animer le centre d'appel qui apportera des réponses à toutes les questions, aussi bien techniques que métier, concernant la saisie, la consultation des données, la remise en question des données publiées, etc.

Le CTEP peut proposer de mettre en ligne ou de mettre à jour des FAQ sur le site internet pour répondre à des demandes récurrentes. Ces sujets sont abordés lors des réunions de pilotage avec le Ministère.

Le titulaire doit :

- Recruter, former et assurer la gestion des nouveaux opérateurs du centre pour qu'ils puissent :
 - Répondre aux appels généraux sur le mode d'utilisation de l'aide à la saisie en ligne utilisé par les entreprises dans le cadre des élections professionnelles,
 - Manipuler et lire les écrans mis à leur disposition pour répondre aux questions posées,
- Gérer le centre d'appel sur le plan technique et organisationnel. L'organisation du centre doit faire en sorte que chaque communication soit traitée par un opérateur bien identifié du centre d'appel, avec l'utilisation d'outils permettant la collecte automatique d'indicateurs de gestion des appels et facilitant la saisie des informations essentielles par l'opérateur en vue de leur report dans le SI du Ministère ;
- Assurer un suivi des contacts (nombre d'appels et de courriels reçus, temps d'attente moyen avant réponse, taux de décroché, nombre de sonnerie avant de décrocher, durée moyenne des appels, nombre de contacts résolus par le centre d'appel, nombre de contacts (appels ou courriel) escaladés vers le Ministère et tout autre indicateur considéré comme pertinent). La qualité de service est suivie au moyen d'une série d'indicateurs proposés par le Titulaire et validés avec le Ministère et au moyen de procédures de contrôle internes (écoutes aléatoires, enregistrement des appels) ;

- Le cas échéant, mettre en place un ou plusieurs flux avec le SI du Ministère pour faciliter la récupération d'informations issues du centre de contact dans les dossiers de mise en conformité des PV des entreprises,
- Rédiger et mettre à jour les questions/réponses et proposer des mises à jour en cas d'appels récurrents sur un sujet ;
- Optimiser les relations avec les équipes du centre de conformité afin de permettre une mise en conformité au fil de l'eau des PV reçus,
- Prévoir la gestion d'envoi de courriers électroniques en masse et la gestion de l'arrivée du courriel au destinataire dans le cas de l'utilisation de filtres anti-spams par l'entreprise du destinataire,
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Dans cette optique, la cartographie des processus de gestion des contacts doit être tenue à jour, les données quantitatives et l'expérience de l'équipe du CTEP doivent permettre au Titulaire de réaliser des propositions d'évolution des SI, des documents de support fournis aux opérateurs ou des process visant à améliorer la qualité des travaux et la fluidité des processus. Ces propositions seront soumises au Ministère et discutées, le cas échéant, avec les Titulaires des autres marchés MARS puis mises en œuvre en cas de validation. Les évolutions réalisées devront faire l'objet d'un processus de suivi et de contrôle de la part du Titulaire.
- Piloter l'activité du centre de contact et adapter les ressources à la charge et à la qualité du niveau de service attendue, notamment en amont et pendant l'année de la mesure de l'audience.

Les opérateurs du centre de contact doivent référencer les contacts, les typer, les résumer dans une fiche dédiée suivre les contacts reçus et en garder une trace dans le dossier de suivi relatif à chaque élection si besoin. Les appels doivent également pouvoir être enregistrés à des fins de contrôle.

Les ressources du centre d'appel doivent pouvoir être mutualisées avec celles de la cellule de conformité afin d'optimiser les équipes et de répondre aux urgences.

➤ **Campagne de ciblage**

Le Ministère peut demander au CTEP des actions ciblées par exemple : des actions de sensibilisation des entreprises ou de recherches d'informations sur des élections professionnelles passées ou prévues ou de mises en conformité sur des branches particulières (journalistes, pilotes, établissements scolaires...), etc.

Le titulaire doit être en mesure de réaliser à la demande du ministère une activité de ciblage et de sensibilisation des entreprises :

- Constituer une cible en fonction des critères définis par le Ministère (par exemple urnes séparées, branches particulières, nouvelle jurisprudence à prendre en compte...),
- Contacter les entreprises via la réalisation d'un publipostage (affranchissement à la charge du titulaire) ou d'une campagne d'appels téléphoniques (coûts d'appels pris en charge par le Titulaire) ou de mailing en masse,
- Traiter les retours des entreprises,
- Obtenir des compléments d'information
- Prise en compte des réponses des entreprises
- Relance des courriers restés sans réponse
- Suivi de la campagne.

Le prestataire devra livrer les éléments suivants :

- La liste des entreprises ciblées avec les éléments de contacts ;
- La description détaillée de l'organisation fonctionnelle et logistique à mettre en place ;
- La description des profils des personnes en charge de cette activité ;
- Dans le cas de la réalisation d'un publipostage, d'une campagne courriel ou d'une campagne téléphonique : maquette du courrier/l et du coupon réponse le cas échéant (TSA spécifique à mettre en place) ;
- Dans le cas de la réalisation d'une campagne d'appels : script de la campagne de phoning ;
- La documentation liée à ces campagnes sera transmise au Ministère pour le nouveau prestataire en cas de réversibilité,
- Les tableaux de bord de suivi de l'activité qui sont définis conjointement avec le Ministère (contenus et fréquence).

2.6.3 Unités d'œuvre (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
Centre de contact	L5-V5-01	Centre de contact : prix unitaire pour 500 courriels (commande trimestrielle)	L5-V5-01-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du centre d'appel	
	L5-V5-02	Centre de contact : prix unitaire pour 500 courriers (commande trimestrielle)	L5-V5-02-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du centre d'appel	
	L5-V5-03	Centre de contact : prix unitaire pour 500 appels (commande trimestrielle)	L5-V5-03-01	Tableau de bord mensuel de suivi d'activité du centre d'appel	
Gestion des campagnes	L5-V5-04	Publipostage 500 contacts envoi courrier avec réponse (incluant affranchissement)	L5-V5-04-01	Tableau de bord hebdomadaire de suivi des réponses des entreprises	

Objet	Code UO	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
	L5-V5-05	Publipostage 500 contacts envoi courrier sans réponse (incluant affranchissement)	L5-V5-05-01	Liste des entreprises contactées	
	L5-V5-06	Publipostage 500 contacts envoi courriel (mail) avec réponse	L5-V5-06-01	Tableau de bord hebdomadaire de suivi des réponses des entreprises	
	L5-V5-07	Publipostage 500 contacts envoi courriel (mail) sans réponse	L5-V5-07-01	Liste des entreprises contactées	
	L5-V5-08	Campagne téléphonique : 100 entreprises à contacter	L5-V5-08-01	Tableau de bord hebdomadaire de suivi des réponses des entreprises	
Affranchissement	L5-V5-09	Affranchissement pour 500 courriers hors campagne (commande trimestrielle)	L5-V5-09-01	Tableau de bord mensuel de suivi des affranchissements	

2.6.4 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes à l'article 8.5 du CCAP relatif aux opérations de vérification.

2.7. Volet 6 : Pilotage et Coordination, Bilan et Réversibilité

2.7.1 Objet

Ce volet des prestations a pour objet le pilotage des prestations du LOT 5 ainsi que la coordination avec les autres prestataires du SI MARS. Cette coordination se traduit par la participation à une réunion spécifique de pilotage global des prestations. Cette réunion présidée par la direction projet, est l'occasion de faire un point formel sur le respect du planning, la qualité de la prestation et son avancement.

Cette prestation doit permettre :

- Coordonner efficacement les acteurs du processus

- Suivre les indicateurs qualitatifs et quantitatifs, déterminés sur proposition du Titulaire et validation du Ministère et évoluant en fonction des enjeux ou des demandes de la DGT, et apporter plus généralement au Ministère tous les éléments lui permettant une prise de décision rapide et adaptée ;
- Inscrire l'ensemble de la prestation dans une démarche d'amélioration continue.
- Identifier et évaluer les risques (écarts) au plus tôt et proposer des plans de remédiation

Il est à noter également que le Ministère doit avoir la possibilité de visiter le site du CTEP à tout moment. En cas de réversibilité il faudra planifier une visite spécifique pour le Ministère et le cas échéant le prestataire AMOA qui l'accompagne.

2.7.3 Description des travaux

Il est attendu de la part du Titulaire l'agilité nécessaire pour s'adapter aux événements projet, l'anticipation des tâches et de l'indisponibilité des ressources étant un facteur de réduction des risques calendaires.

Le titulaire doit veiller à ce que les ressources-clés, notamment les opérateurs ou encadrants experts en conformité, soient backupées ou facilement remplaçables en cas d'absence.

Le titulaire participera aux réunions suivantes :

Une réunion hebdomadaire de suivi avec l'équipe projet du ministère

Une réunion hebdomadaire de coordination avec les autres prestataires

Un comité contractuel toutes les 6 semaines

Un comité de pilotage trimestriel.

Le Titulaire doit produire l'ensemble des indicateurs permettant au ministère de suivre la bonne exécution de l'ensemble des prestations du LOT 5 du marché.

Le pilotage des prestations doit permettre d'anticiper les pics d'activité du CTEP et de prendre les mesures correctrices nécessaires.

Le taux de rejet des PV est suivi tout au long du processus.

Les indicateurs souhaités a minima sont :

Le suivi des unités associées à l'ensemble des UO unitaires du marché par jour, mois et année : le nombre de plis, de documents de type PV ou autre numérisés et archivés, de PV par typologie de saisie ou vérification, de dossiers de conformité par typologie de complexité, de courriers, de courriels et d'appels liés à la conformité ou à l'activité du centre de contact, de campagnes et moyens activés (courriers avec ou sans réponse, courriels, appels) et suivi de l'affranchissement.

Le suivi des stocks des encours de saisie et de conformité par jour, mois et année : le nombre de PV associés par typologie de saisie ou typologie de dossier de conformité incluant la répartition des PV par typologie d'anomalie et l'état d'avancement des dossiers en lien avec les actions envisagées ou à venir pour obtenir le retour des contacts en entreprise selon la typologie des dossiers.

Le suivi des actions engagées pour réduire l'impact physique du processus de traitement des plis jusqu'à l'archivage des PV sans impact de la qualité du service rendu.

➤ Bilan d'un cycle

Un mois après la clôture d'un cycle, le Titulaire formalise et présente le bilan de l'ensemble des opérations réalisées durant celui-ci en précisant les points forts et les points à améliorer.

Il propose les pistes d'amélioration pour le prochain cycle.

Ce bilan complet abordera notamment les thématiques sous différentes facettes du projet, mais aussi les aspects techniques, organisationnels, ressources humaines et financières, en se basant également sur les différentes volumétries du cycle.

➤ Réversibilité

Il s'agit à l'issue de ce marché de transférer vers un nouveau titulaire les prestations opérationnelles.

L'ensemble de l'opération de réversibilité doit pouvoir être réalisée en trois mois maximum. Au titre de cette prestation, le titulaire est tenu, de transmettre au nouveau titulaire, les informations sur le contexte fonctionnel et technique du CTEP ainsi que les aspects de suivi.

Dans ce cadre les prestations attendues sont :

- Le lancement de la prestation avec le titulaire entrant et les représentants du Ministère. Il s'agit de 2 jours de réunion en vue de valider le calendrier et les modalités pratiques de cette phase ;
- La mise à disposition de tous les éléments faisant l'objet de la prestation. Il s'agit de préparer un support informatique défini par le ministère contenant tous les éléments (documentations, ...) gérés par le titulaire sortant et qui sont, à l'issue de cette prestation, placés sous la responsabilité du titulaire entrant. Cette mise à disposition doit être faite sous un format pouvant permettre au titulaire entrant d'installer, le cas échéant, l'ensemble de ces éléments sur une plate-forme de son choix pour examen approfondi ;
- La remise au Titulaire de toutes les archives dans un espace facilitant la manutention : cette prestation inclut le transport vers le site du nouveau Titulaire, la manutention au niveau du chargement des archives au sein du site du Titulaire du présent marché et la manutention au niveau du déchargement des archives sur le site du nouveau Titulaire ;
- La présentation fonctionnelle de l'application mise à disposition par le Ministère ainsi que les bonnes pratiques mises en place pour garantir la performance et la qualité des traitements opérés. Il s'agit d'assurer une formation fonctionnelle approfondie du personnel du titulaire entrant, avec travaux pratiques sur poste de travail, en présence de représentants du ministère. Cette formation peut s'appuyer sur les documentations utilisateurs existantes ;
- La présentation de l'organisation de la prestation : livrable d'un état des lieux exhaustif, présentation de l'environnement de travail (organisation, procédures mises en œuvre, répertoires, etc.) et fourniture d'un document décrivant ces divers aspects ;
- L'accueil, durant 2 semaines, de quelques personnels du titulaire entrant (2 à 3) afin de leur permettre d'observer l'activité assurée par l'équipe du titulaire sortant ; à l'issue de cette phase, le titulaire entrant doit :
 - Avoir la capacité de traiter en saisie tous les types de PV transmis par les entreprises : contrôles visuels, saisie, rejet d'un PV, recyclage et de rechercher des informations dans le manuel utilisateur et dans les documents de procédure ;

- Avoir pris connaissance des processus et procédures et savoir les appliquer ;
 - Savoir identifier les niveaux d'alerte à la DGT et principales causes impliquant la levée d'alerte
 - A l'issue des 2 semaines, le Titulaire sortant doit prévoir 2 demi-journées d'échanges dédiées aux questions du Titulaire entrant dans le mois qui suit le dernier jour des 2 semaines de formation, qui formalisera les questions dans un document fourni au Titulaire sortant 3 jours ouvrés AVANT chaque demi-journée. Les 2 demi-journées peuvent être fractionnées en 4 réunions de 2 heures, à prévoir en visio pour éviter des déplacements non nécessaires.
- La communication au titulaire entrant, en présence de représentants du Ministère, des réponses apportées à 30 demandes d'assistance récemment traitées par le titulaire sortant, et qui ont été préalablement choisies par le ministère et le titulaire entrant, ainsi que les demandes en cours,
 - Savoir identifier les niveaux d'alerte de la DGT, la communication au titulaire entrant, en présence de représentants du Ministère, des réponses apportées à 30 demandes d'assistance récemment traitées par le titulaire sortant, et qui ont été préalablement choisies par le ministère et le titulaire entrant, ainsi que les demandes en cours,
 - La mise à disposition des supports de formation et de la documentation à disposition des opérateurs de saisie et du centre de contact.

2.7.4 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	Libellé unité d'œuvre	Code Livrable	Livrables de l'unité d'œuvre	Délais d'exécution
Pilotage et Coordination	L5-V6-01	Pilotage (mensuel)	L5-V6-01-01	Le suivi d'activité des travaux réalisés sur le mois et la planification des travaux à venir.	
Bilan	L5-V6-02	Bilan	L5-V6-02-01	Bilan de la saisie CTEP sur le cycle 2025-2029	1 mois après la commande

Réversibilité	L5-V6-03	Réversibilité	L5-V6-03-01	Procès-verbal de réversibilité listant la documentation fournie, les PV transférés au nouveau titulaire.	3 mois après la commande
---------------	----------	----------------------	-------------	--	--------------------------

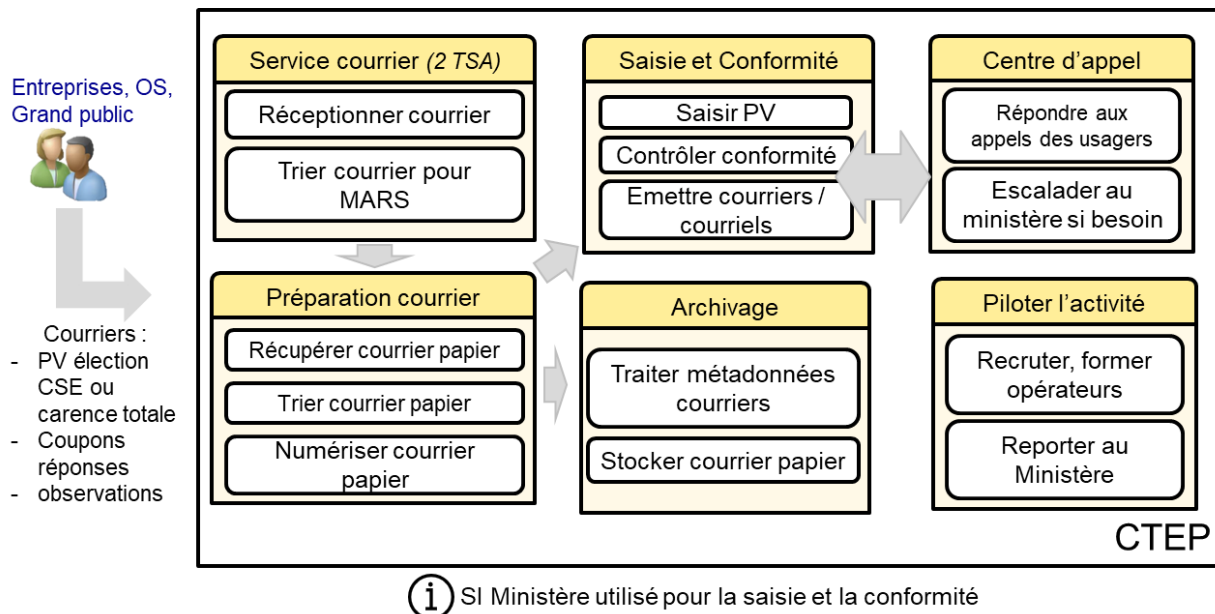
2.7.5 Réception des livrables

Les modalités de réception des livrables sont conformes à l'article 8.5 du CCAP relatif aux opérations de vérification.

3. ANNEXES

3.1. ANNEXE 01 : Schéma processus CTEP

Organisation des processus au sein du CTEP



3.2. ANNEXE 02 : Volumétrie sur le périmètre collecte papier

Schéma des volumes à prendre en compte par activité (approximation) :

