



VOCE 2

5 lots

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**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**

Lots 1 à 4

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

Lot 5

Référence : PRA043432

TABLE DES MATIERES

1	PRESENTATION DU MINISTERE	4
1.1	LE SECRETARIAT GENERAL	4
		5
1.2	LA DIRECTION DU NUMERIQUE (DNUM).....	5
1.3	LE PARC INFORMATIQUE	9
2	LES ENJEUX DU MARCHÉ VOCE 2	10
2.1	ELECTIONS	10
2.2	PERSEPHONE	11
3	L'OBJET DU MARCHÉ	13
3.1	DESCRIPTION GENERALE	13
3.2	PERIMETRE DE L'ACCORD CADRE	14
4	EXIGENCES FONCTIONNELLES (PROJET ELECTIONS)	17
4.1	EXIGENCES JURIDIQUES ET REGLEMENTAIRES GENERALES.....	17
4.2	CONCESSION DE DROIT D'USAGE DU SYSTEME DE VOTE.....	17
4.3	DESCRIPTION FONCTIONNELLE DETAILLEE.....	17
4.4	LES PROCESSUS DE GESTION DES ELECTIONS PROFESSIONNELLES ET LES ACTEURS	19
4.5	OPERATIONS PRE-ELECTORALES.....	22
4.6	FONCTIONNALITES ATTENDUES DU PORTAIL DE VOTE	23
4.7	OPERATIONS ELECTORALES	26
4.8	OPERATIONS POST-ELECTORALES	30
5	EXIGENCES DE SECURITE ET D'ACCESSIBILITE	32
5.1	EXIGENCES TECHNIQUES GENERALES ET DE COMPATIBILITE RGS / RGI.....	32
5.2	EXIGENCES DE SECURITE DES FLUX ET DES ECHANGES DE DONNEES	33
5.3	EXIGENCES EN MATIERE D'ACCESSIBILITE.....	34
5.4	PROTECTION DES DONNEES	34
5.5	OBLIGATION DE SOUMISSION A L'EXPERTISE INDEPENDANTE.....	36
5.6	EXIGENCES QUALITE	39
6	ORGANISATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS	42
6.1	PILOTAGE PAR LE MINISTERE	42
6.2	ORGANISATION DE L'EQUIPE DU TITULAIRE	42
6.3	INSTANCES DE PILOTAGE.....	43
6.4	LOCALISATION DES PRESTATIONS ET FOURNITURES MISES EN ŒUVRE POUR LEUR EXECUTION	47

7	LES CONTEXTES : PROJETS D'ELECTION SYNTHESE.....	47
8	PROJET D'ELECTIONS DES PERSONNELS MEDICAUX (DGOS ET CNG)	49
8.1	PRESENTATION.....	49
8.2	LES DERNIERES ELECTIONS 2024.....	50
8.3	POUR L'ADMINISTRATION.....	51
9	PROJET D'ELECTIONS URPS	52
9.1	PRESENTATION.....	52
9.2	DISPOSITIF RETENU POUR LES ELECTIONS DEPUIS 2021.....	53
9.3	LES PROFESSIONS CONCERNEES	54
9.4	SPECIFICITES DE LA SOLUTION DE VOTE RETENUE	54
9.5	EXEMPLE DE CALENDRIER GENERAL DU PROJET ELECTIONS	55
9.6	LES ELECTIONS URPS 2026.....	56
10	PROJET D'ELECTIONS TPE	57
10.1	LA DIRECTION METIER : DIRECTION GENERALE DU TRAVAIL (EGALEMENT DIRECTION METIER SUR LE LOT 5 CTEP MARS).....	57
10.2	LES ACTEURS DU PROCESSUS	58
10.3	LA MESURE DE L'AUDIENCE : HISTORIQUE ET DISPOSITIFS JURIDIQUES	61
10.4	DESCRIPTION SYNTHETIQUE DU PROCESSUS ELECTORAL TPE ET DE SES ENJEUX.....	63
10.5	RETOUR SUR LE SCRUTIN TPE 2024	65
10.6	PROJECTION SUR LE SCRUTIN 2028 ET EVOLUTIONS ENVISAGEES.....	74
11	PROJET D'ELECTIONS DE LA FONCTION PUBLIQUE D'ETAT DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL DU MCAS.....	79
11.1	ELECTIONS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL DU MINISTERE.....	79
11.2	DIFFICULTES RENCONTREES LORS DES DERNIERES ELECTIONS AYANT CONDUIT L'ADMINISTRATION A INSTAURER UN VOTE EXCLUSIVEMENT PAR INTERNET POUR LES PROCHAINES ELECTIONS	80
11.3	DISPOSITIFS PRECEDENTS 2018, 2022 ET 2026	81
11.4	SPECIFICITES DE LA SOLUTION DE VOTE RETENUE	82
11.5	CARTOGRAPHIES DES INSTANCES DU DIALOGUE SOCIAL DU MINISTERE	83
11.6	CALENDRIER GENERAL DU PROJET ELECTIONS 2022	85
12	LES CONTEXTES : PROJET MARS (MESURE DE L'AUDIENCE DE LA REPRESENTATIVITE SYNDICALE).....	86
12.1	LES ELECTIONS PROFESSIONNELLES	88
13	GLOSSAIRE	105

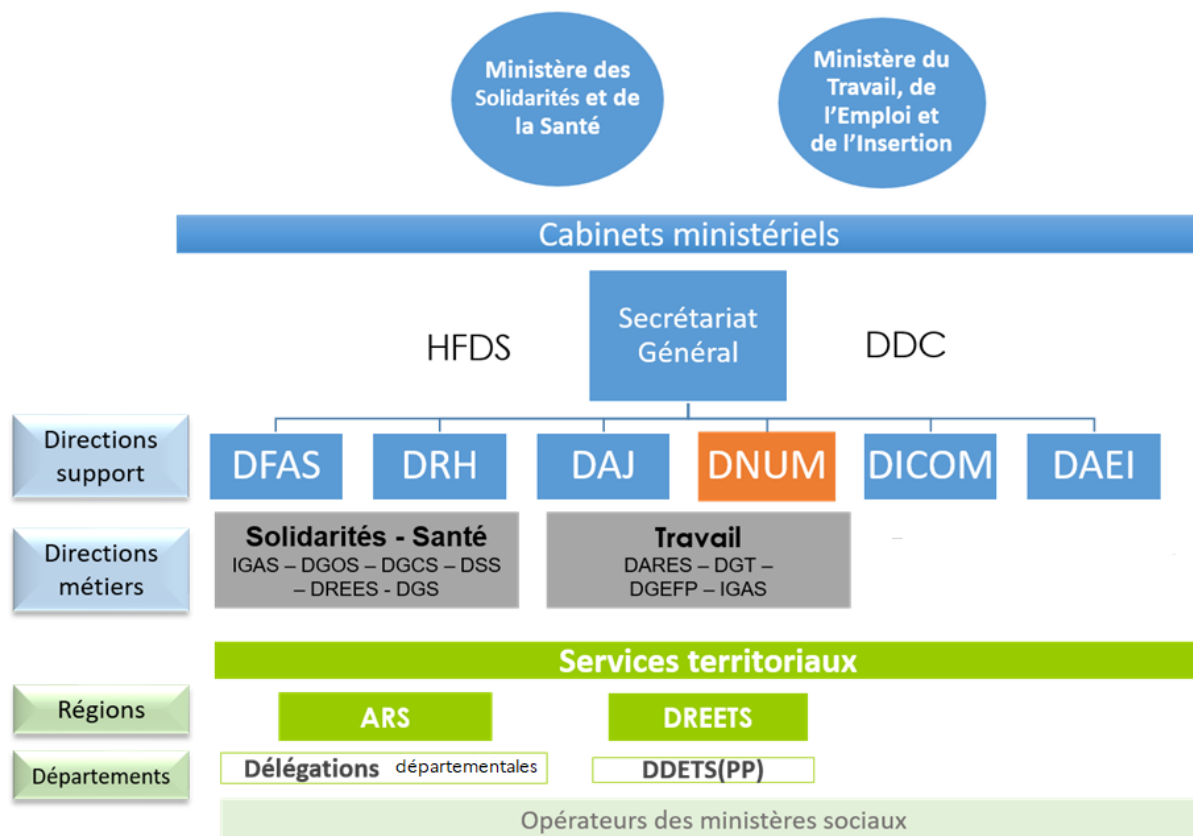
1 Présentation du Ministère

1.1 Le Secrétariat général

Les Ministères sont composés de directions techniques et de délégations, chargées de l'élaboration des normes et du suivi de leur application. Ils se sont dotés d'un Secrétariat Général (SG) commun, le SG des Ministères chargés des Affaires Sociales (SGMAS). Ce dernier remplit une mission de soutien aux politiques publiques, de modernisation de l'administration et de coordination des services. Il porte la vision et l'unité des Ministères Sociaux, en particulier vis-à-vis de l'interministériel et des services territoriaux dont il assure l'animation et le pilotage (ARS, DREETS).

Le Secrétariat Général comporte 4 directions et 2 délégations :

- La Direction des ressources humaines (DRH) ;
- La Direction des finances, des achats et des services (DFAS) ;
- La Direction du numérique (DNUM) ;
- La Direction des affaires juridiques (DAJ) ;
- La Délégation à l'information et à la communication (DICOM) ;
- La Délégation aux affaires européennes et internationales (DAEI).



1.2 La Direction du Numérique (DNUM)

1.2.1 Missions et activités de la DNUM

Sous l'égide du Secrétariat Général, la Direction du NUMérique des Ministères Sociaux (DNUM) porte la transformation numérique pour offrir aux agents comme aux métiers, des services fluides et performants et apporter ainsi sa contribution à l'efficacité des politiques publiques.

La DNUM des Ministères Sociaux a été créée par le décret n° 2019-1412 du 20 décembre 2019 portant diverses dispositions relatives à l'administration centrale des Ministères chargés des Affaires Sociales et l'arrêté du 27 décembre 2019 portant organisation de la DNUM.

Direction innovante et transversale, la direction du numérique est une direction du Secrétariat général, engagée au profit de l'ensemble des Ministères Sociaux. Elle place l'utilisateur au cœur de son action, tant en externe qu'en interne. Elle a en charge à la fois des missions très opérationnelles de mise à disposition de services informatiques, la conception et la réalisation des applications métiers des directions et également, des missions d'assistance stratégique et d'élaboration de schémas directeurs.

Appelée à jouer un rôle déterminant dans la transformation numérique des Ministères Sociaux, la DNUM a été une des toutes premières entités dans l'ensemble des Ministères, à ouvrir un incubateur de services numériques à l'automne 2017. Ce mode de construction des services

numériques a montré son efficacité, en permettant d'associer directement les agents porteurs et d'obtenir très vite des résultats ciblés. L'incubateur devenu la Fabrique numérique accompagne la transformation numérique en :

- Remettant l'utilisateur au centre : l'utilisateur est in fine juge de la pérennité d'un produit. C'est la demande qui choisit ce qui lui plaît ou non et non l'offre qui structure le marché ;
- Utilisant le plein potentiel des données : les données constituent une richesse, encore largement inexploitée. L'analyse en profondeur de grandes quantités de données, appelée aussi bigdata, permet de dégager de la valeur et de construire de nouveaux services à valeur ajoutée ;
- Simplifiant toujours : plus un produit et un processus sont simples, plus ils seront utilisés ;
- Cherchant à être toujours opérationnel, sans chercher à atteindre tout de suite la cible ultime : un premier produit viable, qui pourra déjà être utilisé, et qui sera progressivement complété, amélioré ;
- Identifiant des modularités et des mutualisations utiles : développer de manière modulaire (API) et réutilisable.

Une réorganisation d'ampleur a lieu en mode Préfiguration depuis l'été 2025. La réorganisation sera effectivement en mars 2026. La Fabrique numérique disparaissant et étant intégré à la Sous-direction des Produits et Communs Numériques (voir organigramme complet ci-après)

La DNUM, c'est une direction :

- De près de 200 professionnels aux métiers variés : pilotage des évolutions des SI, management de projets, appui méthode, qualité, sécurité, assistance aux utilisateurs, fonctions supports, experts en numérique...
- Au service d'une vingtaine de délégations ou directions réparties dans plusieurs secteurs ministériels, mais aussi d'opérateurs tels que l'Agence du Numérique en Santé (ANS), le Centre National de Gestion (CNG) des Praticiens Hospitaliers et des Personnels de Direction de la Fonction Publique Hospitalière, etc.
- En appui des services territoriaux (cf. organigramme au § 2.1 du Secrétariat des Ministères Sociaux).

Elle a pour priorités :

- D'offrir aux agents des Ministères sociaux un environnement de travail à l'état de l'art et une offre de services adaptée aux nouveaux enjeux de la mobilité ;
- D'accompagner la transformation des métiers, en mettant en place des solutions innovantes et adaptées aux besoins des métiers et aux défis du numérique ;
- De gérer un système d'informations efficient et sécurisé.

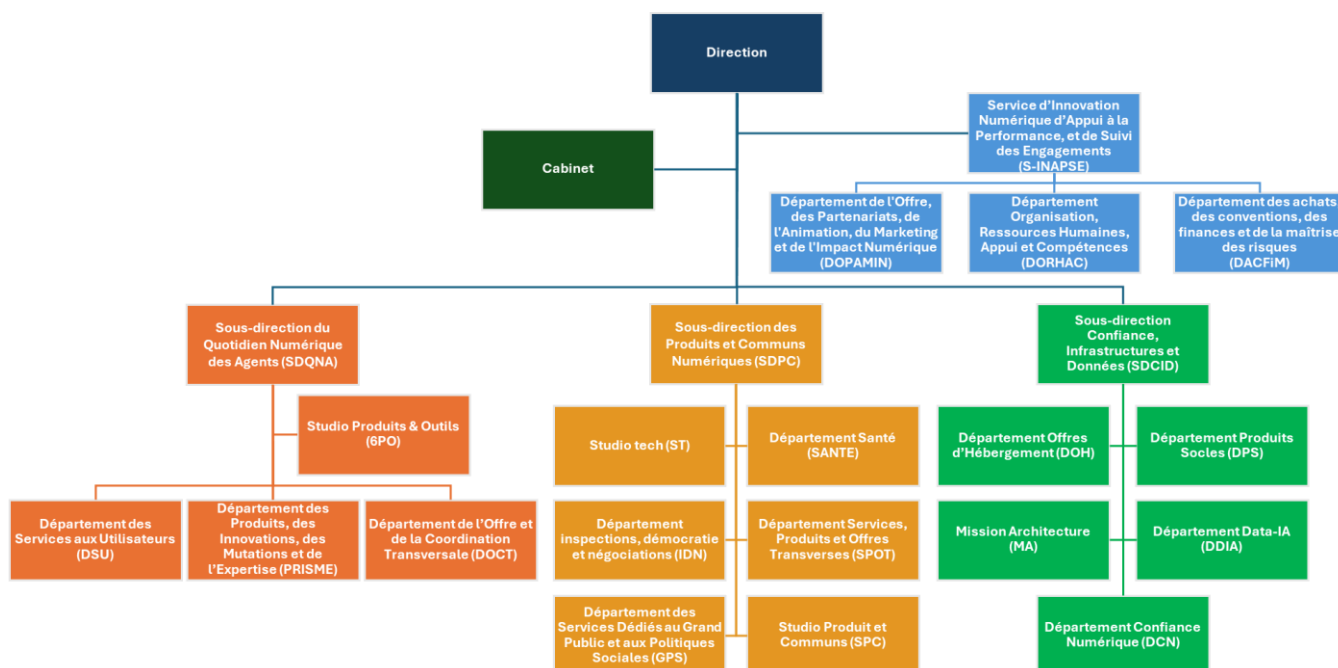
et pour missions :

- De conseiller et d'appuyer la transformation numérique des Ministères afin de développer la simplification, la performance et l'offre de nouveaux services au public ;
- De développer, de déployer et de maintenir les produits numériques et projets de systèmes d'information relatifs aux politiques publiques conduites par les Ministères et de valoriser le patrimoine de leurs données ;
- De garantir la cohérence stratégique, applicative et technique des systèmes d'information des Ministères et de rechercher toutes les mutualisations et optimisations pertinentes en leur sein ainsi qu'au niveau interministériel ;
- De concevoir, de déployer et de mettre en œuvre l'environnement de travail numérique des agents, afin de contribuer à leur efficacité et à leur mobilité, d'assurer le service de support-utilisateur pour l'administration centrale et de le coordonner pour les services territoriaux ;
- De concevoir et de piloter les services d'infrastructures des systèmes d'information et de veiller à la confiance numérique et à la sécurité des systèmes et des données, en lien avec le haut fonctionnaire de défense et de sécurité ;
- D'assurer, en lien avec les agences régionales de santé, la conception et le pilotage de leurs systèmes d'information mutualisés.

La DNUM porte les applications stratégiques des directions de politiques publiques notamment pour les directions suivantes : Direction Générale de la Santé (DGS), Direction Générale du Travail (DGT), Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS), Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) et Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques (DARES).

1.2.2 Organisation

L'organisation de la DNUM est la suivante (Réorganisation prenant effet en mars 2026) :



- **La Sous-Direction des Produits et Communs Numériques (SDPC)**, qui a pour missions de :
 - Concevoir, développer en mode produit ou projet et maintenir les applications et services numériques participant aux politiques publiques ;
 - Assurer la conception et le pilotage d'ensemble des applications des Ministères, en proposant les mutualisations et optimisations applicatives pertinentes et en recherchant leur industrialisation ;
 - Assurer le maintien en conditions opérationnelles des applications et services numériques en lien avec les directions concernées ;
 - Concevoir, expérimenter et accompagner les méthodes et outils permettant le développement d'applications et services numériques en cohérence avec la démarche qualité ;
- **La Sous-direction Confiance, Infrastructures et Données (SDCID)** qui a pour missions de :
 - Définir la stratégie de sécurité numérique ;
 - Définir et faire évoluer le cadre de cohérence technique ;
 - Assurer la sécurité des services numériques et des systèmes d'information, détecter et traiter les incidents de sécurité ;
 - Piloter les homologations de sécurité sur le périmètre des projets et produits numériques portés par la Direction ;
 - Gérer le lien fonctionnel avec le haut fonctionnaire de défense et de sécurité et la chaîne SSI ;
 - Piloter la stratégie technologique en lien avec les autres services de la Direction.

- Définir la stratégie des services d'infrastructure dont ont besoin les projets, produits et services numériques ;
- Concevoir, délivrer et maintenir les services d'infrastructure de réseau, d'hébergement, d'exploitation et de sécurité ;
- Assurer l'exploitation et l'administration des produits, applications et services numériques ;
- Gestion Data et IA
- **La Sous-direction du Quotidien Numériques des Agents (SDQNA)**

1.3 Le parc informatique

1.3.1 Chiffres clefs du SI des Ministères

La DNUM gère :

- 350 applications et projets applicatifs ;
 - 100 serveurs physiques répartis dans deux datacenters et 2 400 serveurs virtuels ;
 - 4 700 postes de travail gérés directement en administration centrale ;
 - La responsabilité de la cohérence des 28 000 postes de travail que comptent l'ensemble des services coordonnés par la DNUM ;
 - Les 28 000 utilisateurs correspondants, raccordés au réseau des Ministères Sociaux ;
 - 380 sites raccordés au réseau interministériel de l'État (RIE) ;
 - 40 000 boîtes aux lettres de messagerie ;
 - Plus de 100 marchés publics actifs ;
 - 50 prestataires en appui sur site.
-

2 Les enjeux du marché VOCE 2

Le marché VOCE 2 regroupe certains aspects du projet Perséphone (CTEP MARS et élection TPE) ainsi que les autres élections gérées par les Ministères sociaux.

2.1 Elections

L'enjeu pour les ministères sociaux est de disposer de plateformes de vote infogérés pour les élections qu'ils organisent dans la sphère des Solidarités, de la Santé ou du Travail pour ses besoins propres.

Ces plateformes de vote doivent présenter **un excellent niveau de sécurité, de fiabilité et de simplicité d'utilisation** pour les électeurs et les bureaux de vote afin de permettre l'adhésion à ce mode de scrutin par le plus grand nombre.

La **transparence du fonctionnement de la plateforme, ainsi que la possibilité de contrôle par les experts indépendants et les bureaux de vote** sont également des enjeux importants d'élections de vote par internet.

Les modalités de vote selon les scrutins peuvent être soit uniquement du vote par internet (**lot 2** du présent marché) ou un mode mixte vote par internet et vote par correspondance (**lot 3** du présent marché concernant uniquement les élections TPE).

Les enjeux des projets d'élections sont les suivants :

1. Une **attractivité et une accessibilité maximales** de la plateforme de vote notamment pour maintenir ou **améliorer la participation** ;
2. Une **fiabilité et une sécurité maximales** des données et de la solution de vote lors des scrutins afin de **gagner la confiance des parties prenantes** (notamment électeurs et OS) ;
3. Une **transparence maximale sur le fonctionnement du système de vote et des procédures électorales** toujours dans un but de confiance vis-à-vis des parties prenantes ;
4. Un **respect scrupuleux des réglementations** afin de se prémunir de tout recours électoral recevable devant un juge, ce qui aurait pour conséquence négative sur l'image des Ministères Sociaux, pénaliserait le dialogue social et des surcoûts importants ;
5. Maintenir des conditions de dialogues sociales les meilleurs possibles ;
6. Une **optimisation financière des dépenses publiques** des Ministères Sociaux.

2.2 Perséphone

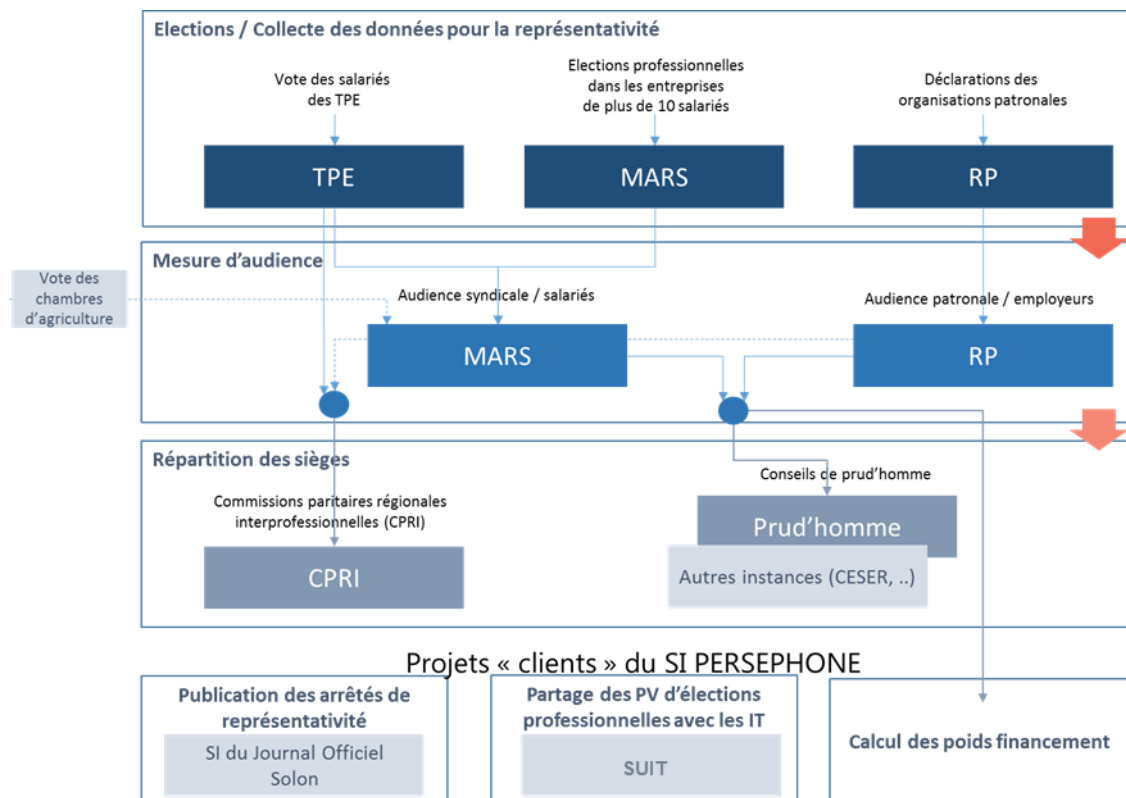
Le programme Perséphone regroupe les projets permettant le calcul de l'audience syndicale (MARS et TPE) et patronale (SI RP) et l'agrégation de l'audience Syndicale et Patronale permettant de déterminer les sièges pour chaque syndicat de salariés ou d'employeurs au niveau des conseils de Prudhomme (SI PDH Calcul des sièges) et au niveau Commission Paritaire Régionale Interprofessionnelle (CPRI)

Les dispositifs organisationnels et les systèmes d'information regroupés au sein de Perséphone sont en constante évolution :

1. **MARS** : Mesure de l'Audience et de la Représentativité Syndicale ;
2. **RP** : mesure de la Représentativité Patronale ;
3. **TPE** : mesure de l'audience des organisations syndicales représentant les salariés des entreprises de moins de 11 salariés et du particulier employeur ;
4. **CPRI** : répartition des sièges pour la désignation des commissions paritaires régionales interprofessionnelles (CPRI) ;
5. **Prud'homme** : répartition des sièges pour la désignation des conseillers prud'hommes.

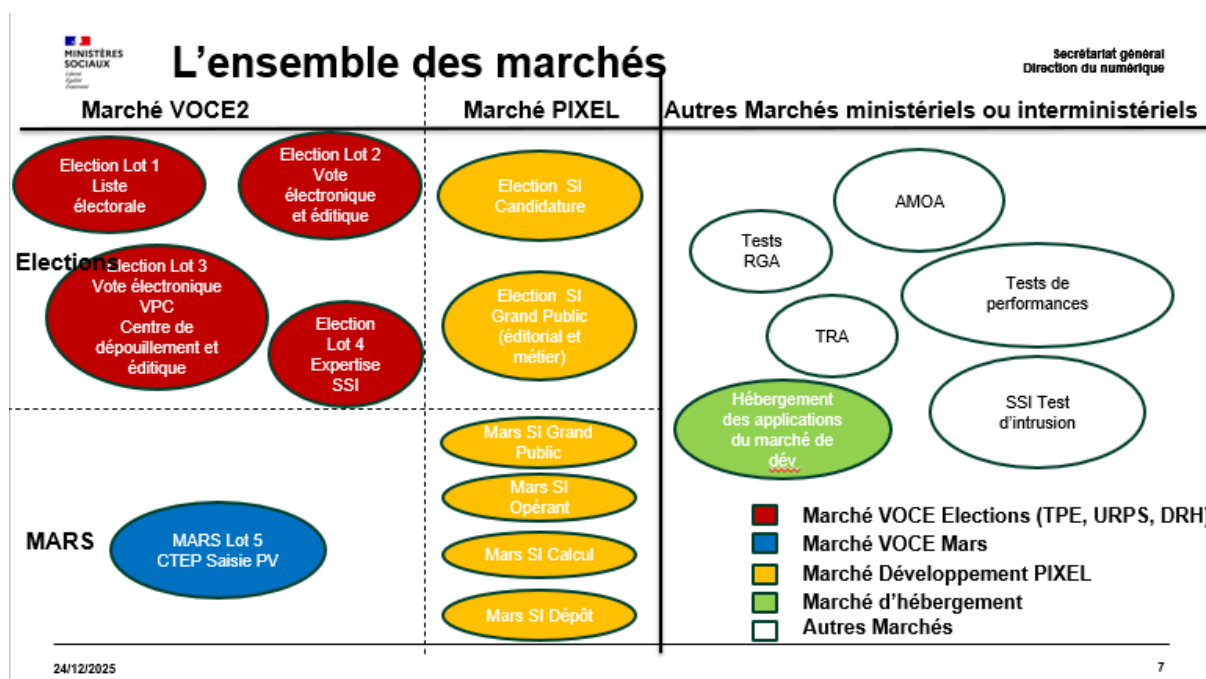
Ces dispositifs permettent de gérer de façon cohérente toute la chaîne :

- Elections / Collecte des données de représentativité ;
- Mesure d'audience ;
- Répartition de sièges ou de moyens financiers.



Le présent CCTP VOCE 2 ne concerne que les parties Mars CTEP et Scrutin TPE. Les autres parties du projet Perséphone sont intégrées à d'autres marchés existants (RP, PDH et CPRI). Ce document n'en fera donc pas l'objet.

Voici la description du positionnement du présent marché VOCE 2 et de son contenu par rapport au marché de développement et autres marchés ministériels :



Les interactions des SI dans le présent marché et les SI hors marché seront détaillées dans les **différents lots** et dans la partie pilotage du présent document.

Pour les **lots 1 à 4**, Les prestations sont réalisées dans les locaux du titulaire et dans les locaux de l'acheteur :

- Site Duquesne : 14, avenue Duquesne – 75007 PARIS ;
- Site High Line : 8, rue François Ory - 92120 MONTROUGE.

Pour le **lot 5**, les prestations se déroulent exclusivement dans les locaux du titulaire.

3 L'objet du marché

3.1 Description générale

Les maitrises d'ouvrage de ce marché sont des directions métiers des Ministères sociaux et sont les organisateurs des scrutins.

Les différentes élections concernées par cet accord cadre sont listées et précisées en parties 7 et suivantes.

Cette liste et ces élections étant régies par la législation, elles peuvent être amenées à évoluer.

La Direction du NUMérique (DNUM) reste en charge de la définition, de la commande et du pilotage des prestations de ce marché.

Les modalités de vote selon les scrutins peuvent être soit **uniquement du vote électronique (recours au lot 2)** ou **un mode mixte vote électronique et vote par correspondance (recours au lot 3)**.

Il comprend également pour le projet Mars le Centre de Traitement des élections Professionnelles (CTEP), traité sur le **lot 5**.

Côté ministère et côté du titulaire, une équipe projet distincte sera mise en place pour chacune des élections du périmètre de cet accord cadre.

Ce CCTP détaille particulièrement **l'élection TPE 2028** qui représente l'élection la plus complexe à mener sur ce marché, ainsi que les autres élections connues à ce jour qui seront couvertes par le marché VOCE.

L'exécution des prestations et les fournitures demandées sont soumises à une obligation de résultats et de délais. Les titulaires s'engagent 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.

3.2 Périmètre de l'accord cadre

L'accord cadre est composé de **5 lots** :

Lot	Nom du lot	Nombre d'attributaires	Elections pouvant solliciter le lot
Lot 1	DATA – Constitution et fiabilisation des référentiels électoraux	Mono-attributaire	TPE, FPE, URPS, DGOS
Lot 2	Elections - Mise en œuvre du système de vote électronique infogéré, paramétré et adapté aux élections	Mono-attributaire	FPE, URPS, DGOS
Lot 3	Elections - Mise en œuvre du système de vote électronique et par correspondance infogéré, paramétré et adapté aux élections	Mono-attributaire	TPE
Lot 4	Elections - Expertise indépendante en sécurité du vote par internet - en application de la réglementation en vigueur pour chaque élection	Mono-attributaire (exclusif du lot 1, 2 et 3)	TPE, FPE, URPS, DGOS
Lot 5	Centre de Traitement des Elections Professionnelles (CTEP) pour MARS (Mesure de l'Audience de la Représentativité Syndicale)	Mono-attributaire	-----

3.2.1 Prestations du **LOT 1** : DATA - Constitution et fiabilisation des référentiels électoraux

Le **lot 1** de l'accord cadre est décomposé en 4 volets de prestations :

- Volet 1 : Prise en charge du SI Liste Electorale et cadrage des travaux ;
- Volet 2 : Maintenance corrective et évolutive du SI Liste Electorale ;
- Volet 3 : Constitution et Fiabilisation de la liste électorale ;
- Volet 4 : Pilotage et Coordination, Bilan et Réversibilité.

3.2.2 Prestations du **LOT 2** : Elections - Mise en œuvre du système de vote électronique infogéré, paramétré et adapté aux élections

Le **lot 2** de l'accord cadre est décomposé en 8 volets de prestations :

- Volet 1 : Lancement du projet ;
- Volet 2 : Pilotage du projet ;
- Volet 3 : Spécifications du SI Vote Electronique ;
- Volet 4 : Mise à disposition, paramétrage/adaptation et hébergement de la solution de vote électronique ;
- Volet 5 : Elections blanches et contribution aux expertises de sécurité ;
- Volet 6 : Organisation et tenue des élections incluant l'assistance au ministère ;
- Volet 7 : Assistance utilisateurs (entreprises, électeurs et bureaux de vote) ;
- Volet 8 : Pilotage, production et diffusion des plis (éditique) ;
- Volet 9 : Affranchissement.

Chaque projet d'élection utilisera en totalité ou partie les prestations décrites dans ces volets.

Les prestations de chacun des volets sont décrites dans le document « CCTP VOCE 2 **Lot 2** – Vote électronique » : pour chacun sont présentés systématiquement le contenu de chaque prestation et la liste minimale des livrables associés.

Les équipes du titulaire du **lot 2** seront amenées à participer aux travaux d'étude sécurité et à fournir aux auditeurs les documents nécessaires et à apporter les réponses à leurs questions (en lien avec le **lot 4** d'expertise sécurité).

3.2.3 Prestations du **LOT 3** : Elections - Mise en œuvre du système de vote électronique et par correspondance infogéré, paramétré et adapté aux élections

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).

Chaque projet d'élection utilisera en totalité ou partie les prestations décrites dans ces volets.

Les prestations de chacun des volets sont décrites dans le document « CCTP VOCE 2 **Lot 3** – Vote mixte VE + VPC » : 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** et à fournir aux auditeurs les documents nécessaires et à apporter les réponses à leurs questions (en lien avec le **lot 4** d'expertise sécurité).

Les éventuelles réélections en cas d'annulation se dérouleraient quelques semaines après la date prévue initialement.

3.2.4 Prestations du **LOT 4** : Elections - Expertise indépendante en sécurité du vote par internet - en application de la réglementation en vigueur pour chaque élection

Le **lot 4** de l'accord cadre est décomposé en 4 volets de prestations :

- Volet 1 : Cadrage de l'expertise indépendante et écart à la réglementation ;
- Volet 2 : Analyse des risques sécurité, étude d'impact RGPD, assistance à l'homologation ;
- Volet 3 : Expertise de la solution de vote ;
- Volet 4 : Expertise des opérations électorales.

3.2.5 Prestations du **LOT 5** : Centre de Traitement des Elections Professionnelles (CTEP) pour MARS (Mesure de l'Audience de la Représentativité Syndicale)

Le **lot 5** de l'accord cadre est décomposé en 6 volets de prestations :

- Volet 1 : Prise de connaissance et installation du CTEP ;
- Volet 2 : Réception numérisation et archivage ;
- Volet 3 : Saisie des PV ;
- Volet 4 : Contrôle et mise en conformité ;
- Volet 5 : Centre de contact ;
- Volet 6 : Pilotage et Coordination, Bilan et Réversibilité.

4 Exigences fonctionnelles (Projet Elections)

Ce chapitre décrit synthétiquement les exigences de l'ensemble des élections couvertes par le marché VOCE2.

4.1 Exigences juridiques et réglementaires générales

Quelle que soit l'élection, les prestataires et les équipes qui travailleront sur les projets d'élections, ceux-ci devront se soumettre aux exigences et recommandations de la CNIL et de l'ANSSI (et notamment les exigences attendues au premier semestre 2026).

Pour le reste, chaque élection dispose de textes réglementaires spécifiques qui sont détaillés dans chaque partie dédiée.

Le cadre réglementaire est le suivant :

- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- Décret n°2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;

En application des dispositions du décret du 26 mai 2011, un arrêté ministériel fixera les modalités d'organisation du vote électronique.

4.2 Concession de droit d'usage du système de vote

L'organisation de chaque élection emporte concession du droit d'usage de la solution de vote pour chaque élection.

4.3 Description fonctionnelle détaillée

Les exigences nécessaires dans le cadre des élections sont notamment :

Pour les électeurs :

- Un **espace de vote sécurisé** qui répond aux exigences de la **réglementation CNIL** en vigueur au moment du démarrage de chaque projet, au **RGPD**, au **référentiel RGS** ainsi qu'aux **lois et décrets** en vigueur 1 an avant la date des élections concernant chaque projet d'élections (précisés par la suite) ;
- Cet espace de vote doit être **accessible à distance**, depuis la Métropole, l'Outre-Mer et l'étranger, **depuis internet** via un PC, une tablette et un smartphone de façon simple, ergonomique et **conforme au RGAA** en vigueur 1 an avant la date des élections ;
- L'espace de vote doit également être **accessible 24h/24, 7j/7** et pendant une période allant de 8 jours à deux semaines en fonction des élections ;
- Un vote **simple et ergonomique** accompagné d'une notice de vote pas à pas pour guider l'électeur, de tutoriels vidéo et d'une assistance téléphonique au vote.

Pour les organisations syndicales candidates et membres des bureaux de vote :

- Un levier **d'attractivité pour la participation** aux élections ;
- Un **suivi détaillé en temps réel** de l'exécution des élections : participation heure par heure du taux de participation, émargements, sécurité du vote, ... ;
- Un **dépouillement simplifié** et la **publication rapide des résultats**.

Pour les ministères chargés des affaires sociales :

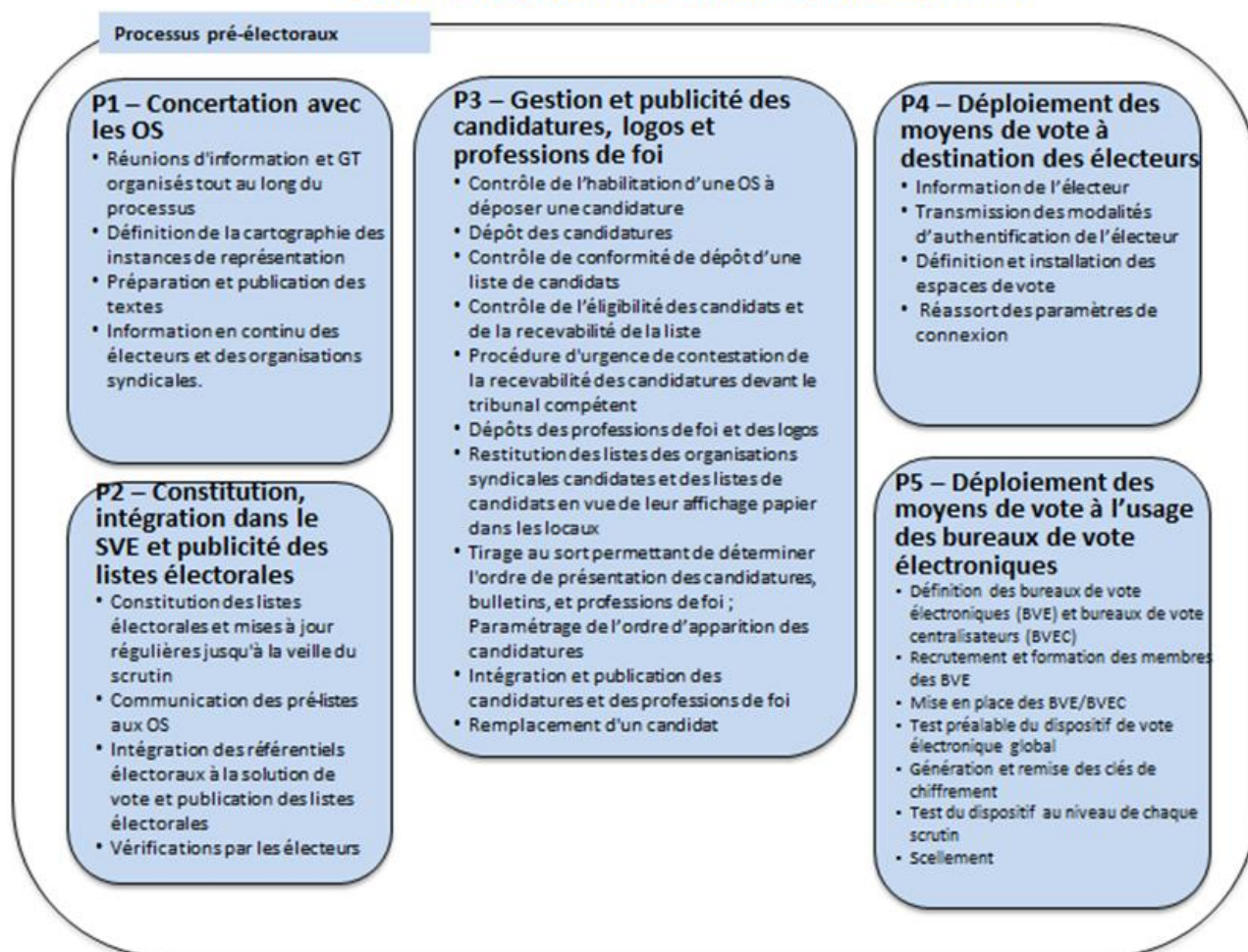
- La dématérialisation du processus électoral par l'usage du numérique et des canaux de communication électroniques en remplacement des courriers papiers ;
- La massification des marchés de solution de vote électronique (gain de temps, gain en charges et gain financier escomptés) ;
- La capitalisation sur les expertises techniques et de sécurité et sur les modalités de mise en œuvre (bonnes pratiques) ;
- La sécurisation du processus électoral dans un contexte fortement marqué par la diversité des structures, des métiers, des environnements de travail et cultures professionnelles. Au regard des exigences réglementaires en matière de sécurité, le vote électronique, est de nature à sécuriser l'organisation, le déroulement des scrutins et le dépouillement ;
- Le respect de la charte graphique de l'Etat.

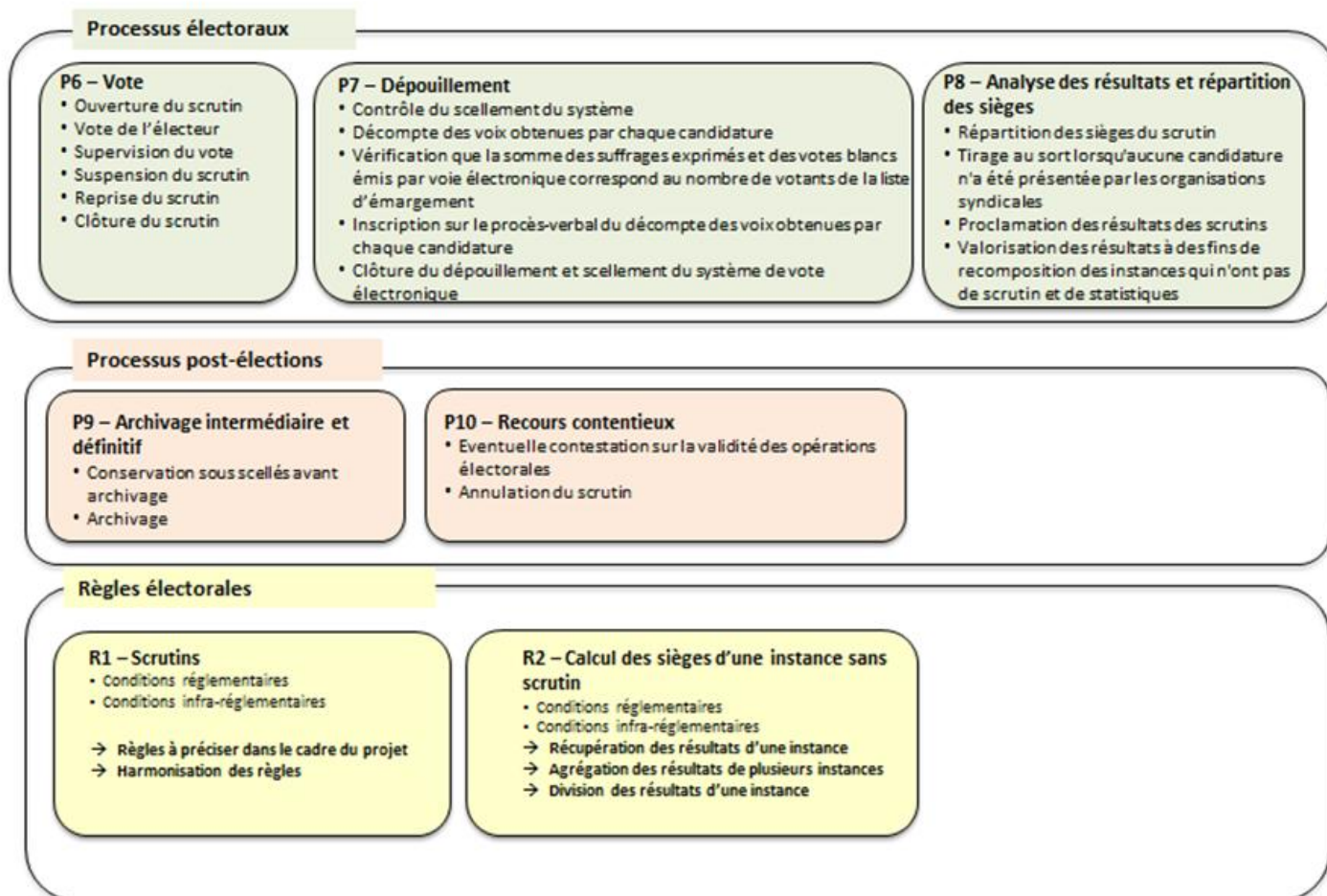
N.B : T0 désigne dans la suite du document la date d'ouverture des scrutins.

4.4 Les processus de gestion des élections professionnelles et les acteurs

Le schéma d'organisation générique des élections est présenté au travers de 10 processus métier, qui couvrent l'ensemble de la chaîne de gestion des élections.

Processus de gestion des élections professionnelles





Le tableau suivant fournit un premier niveau de description pour chacun d'eux.

Processus	Description	Titulaires engagés
P1	Concertation (élaboration en particulier de la cartographie et du cadre réglementaire) La mise en place de la prestation fait l'objet d'une concertation avec les organisations syndicales tout au long du processus	Effectué en interne
P2	Constitution, intégration dans la solution de vote électronique et publicité des listes électorales La constitution et la publicité des listes électorales répondent à des obligations juridiques strictes, tant en termes de contenu que de délais. Leur validité conditionne celle de l'élection. Dans cette étape, la préparation des listes électorales et l'intégration des listes électorales et leur modification sont dans le périmètre de la prestation. La diffusion des listes électorales est réalisée sur les portails ou par envoi de fichier sécurisé.	Lot 1, lot 2 ou 3, lot 4

P3	Gestion et publicité des candidatures, des logos et des professions de foi La validité des candidatures et des professions de foi conditionne également la validité de l'élection. Les mises à jour et l'intégration des listes de candidats, des logos et des professions de foi sont dans le périmètre de la prestation, ainsi que leur diffusion aux électeurs.	Lots 2 ou 3, lot 4
P4	Déploiement des moyens de vote à destination des électeurs Une vigilance particulière est nécessaire pour s'assurer que l'ensemble des électeurs ait accès aux informations utiles pour voter et aux outils du vote.	Lots 2 ou 3, lot 4
P5	Déploiement des moyens de suivi et contrôle à destination des bureaux de vote électronique L'assistance à la cartographie et aux opérations de conduite du changement (formation, guides, pas à pas) des bureaux de vote fait partie du périmètre de la prestation. Organisation et animation des cérémonies liées au vote en présentiel et/ou distanciel en fonction des besoins	Lots 2 ou 3, lot 4
P6	Vote Le vote par internet est une des modalités de vote retenue par défaut. Certains projets pourront opter pour des modalités mixtes (urnes, correspondances ou vote électronique). Le système devra permettre l'agrégation des résultats quelles que soient les modalités définies.	Lots 2 ou 3
P7	Dépouillement L'organisation du dépouillement doit répondre aux exigences de sécurité demandées et être réalisée dans les délais réglementaires.	Lot 2 ou 3
P8	Analyse des résultats et répartition des sièges Les résultats sont publiés sur le système de vote électronique internet : ils sont communiqués en volume mais également en nombre de sièges.	Lots 2 ou 3
P9	Archivage L'archivage est une obligation réglementaire et vise à permettre de disposer des éléments utiles en cas de contestation de l'élection. Le Titulaire prend en charge l'archivage du système pendant le délai réglementaire (2 ans après épuisement des délais de recours). Le	Lots 2 ou 3

	Titulaire procédera après ces délais de rigueur à la destruction de toutes les données du système (y compris des données sauvegardées)	
P10	Recours contentieux Dans le cas d'un recours contentieux qui conduirait à l'annulation d'une élection, celle-ci doit pouvoir être organisée à nouveau. De plus un recomptage des bulletins de vote peut être demandé.	Effectué en interne

4.5 Opérations pré-électorales

P1 : Concertation

Pas de fonctionnalité attendue.

P2 : Constitution, intégration dans le SVE et publicité des listes électorales

- **Lot 1** Liste électorale : SI Liste électorale et SI Annexes ;
- Publicité des listes électorales (en fonction des élections).

P2.1 – Constitution des listes électorales et mises à jour régulières

Le titulaire du **lot 1** constitue les listes électorales en s'appuyant sur une ou plusieurs sources de données. Les prestations portant sur des opérations de fiabilisation (dédoublonnage, adresses postales, qualité des adresses mails, ...), de contrôle, de cohérence et de redressement des données font parties du périmètre de l'accord cadre **lot 1**. L'objectif étant d'industrialiser ces travaux pour pouvoir mettre à jour les listes électorales si les sources de données sont amenées à être mises à jour et dans le cadre du processus de constitution des listes (réclamations des électeurs par exemple).

Conformément à la réglementation, les listes électorales peuvent être modifiées pour tenir compte des changements de situation.

4.6 Fonctionnalités attendues du portail de vote

Les fonctionnalités attendues sur la plateforme de vote sont davantage précisées dans les CCTP dédiés **lots 2 et 3** en fonction des projets d'élections.

P2.2 – Communication des pré-listes aux OS

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P2.3 – Intégration des référentiels électoraux à la solution de vote et publication des listes électorales

Le système de vote proposé par le titulaire du **lot 2 ou 3 en fonction de l'élection** permet d'intégrer les référentiels électoraux constitués par le ministère et par le titulaire du **lot 1** pour paramétrer la solution de vote, en tenant compte de la possibilité d'intégrer périodiquement de nouvelles versions des listes électorales. Des exécutions d'intégration de données seront effectuées par le titulaire pour contrôler l'intégration des données dans le SVE. Le titulaire du **lot 2 ou 3 en fonction de l'élection** fournira au Ministère les résultats d'intégration et les anomalies d'intégration à corriger, contrôle qualité, données incohérentes, etc...

Ce processus est à répéter potentiellement juste la veille du scrutin en fonction de la réglementation et des choix du ministère élection par élection.

P3 : Gestion et publicité des candidatures, logos et professions de foi

Les listes de candidats, les logos et les professions de foi sont remis au titulaire qui les importera dans le système de vote, afin qu'ils puissent être visibles en ligne pour les candidats et les électeurs. Ces référentiels peuvent devoir être modifiés jusqu'à la veille de l'ouverture du vote.

La taille et le format des logos et professions de foi ainsi que leur affichage sont à déterminer au cours de chaque projet d'élection.

P3.1 – Contrôle des candidatures

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P3.2 – Dépôts des professions de foi et des logos

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P3.3– Restitution des listes des organisations syndicales candidates et des listes de candidats en vue de leur affichage papier dans les locaux de l'Administration

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P3.4 – Tirage au sort permettant de déterminer l'ordre de présentation des candidatures, bulletins, et professions de foi (prise en compte de l'ordre d'apparition)

Pour certaines élections l'administration procède à un tirage au sort pour chacun de ses scrutins, avant envoi au SVE (**lot 2**) et VPC (**lot3**) pour publication. Le système doit permettre de prendre en compte l'ordre d'apparition des candidatures (transmis ou paramétré). Cet ordre d'apparition doit pouvoir être modifié jusqu'à la veille du scrutin.

Pour d'autres élections, il peut être demandé un affichage dans un ordre aléatoire des listes candidats, c'est-à-dire un ordre différent des listes de candidats à chaque rafraîchissement de la page affichant les listes candidates.

P3.5 – Intégration et publication des candidatures et des professions de foi

L'administration peut être conduite à transmettre au titulaire les candidatures, logos et professions de foi déposées pour chaque scrutin, à plusieurs reprises pour apporter des corrections ou des modifications.

Au plus tard X jours avant l'ouverture du scrutin, les professions de foi et listes de candidats sont envoyées aux électeurs par courrier ou sur leur messagerie électronique pour chacun des scrutins. Cette action est réalisée par le titulaire.

X étant un nombre qui varie en fonction de la réglementation de chaque élection.

Après s'être identifié et authentifié sur le portail électeur, l'électeur peut consulter les candidatures et les professions de foi et visualiser les logos.

P4 : Déploiement des moyens de vote à destination des électeurs

P4.1 – Information des électeurs

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P4.2 – Transmission par courrier des modalités d'authentification de l'électeur

En fonction de l'élection et des choix qui sont fait en lien avec le contexte et les capacités du projet, un ou plusieurs moyens d'authentification sera proposé à l'électeur pour se connecter à la plateforme de vote. Par exemple un moyen d'authentification incluant login, mot de passe et secret partagé et un moyen d'authentification type FranceConnect.

Conformément à la réglementation, une notice comportant les informations indispensables pour accéder et se connecter au système de vote doit être remise à l'électeur. L'équipe projet devra prévoir des modalités d'envoi par courrier (électronique de préférence, par courrier sinon) conformément aux normes de sécurité préconisées par la CNIL.

Conformément à la réglementation CNIL, un mécanisme de réassort sécurisé doit être mis en œuvre par le titulaire du **lot 2** et du **lot 3**.

P4. 3– Définition et installation des espaces de vote (espace offrant la possibilité à certains électeurs d'exprimer leur vote sur un poste dédié dans un local aménagé à cet effet)

Le ministère pourra mettre à disposition des bornes de vote sécurisée permettant aux électeurs dans des locaux réservés à cet effet de procéder à leur vote. Ces bornes, postes de travail durcis, ne permettront d'accéder qu'au portail de vote.

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P4.4 – Réassort des matériels de vote (lots 2 et 3)

Des modalités de communication/réinitialisation des identifiants et mots de passe en cas de perte, de non-réception ou de vol des matériels de vote doivent être prévues et conformes au niveau de sécurité et de confidentialité préconisé par la CNIL.

En fonction de l'élection et des choix faits quant aux moyens d'authentification, l'électeur pourra faire un réassort autonome (par exemple renvoi des identifiants et/ou mot de passe sur des coordonnées électroniques), via un processus de validation de l'administration ou via l'assistance téléphonique.

Les plateformes établies par les titulaires des **lots 2 et 3** permettent au ministère et aux membres des bureaux de vote de disposer en ligne de la journalisation en temps réel des tentatives de réassort et réassorts réussis.

P5 : Déploiement des moyens à destination des bureaux de vote électronique

P5.1– Définition des bureaux de vote électronique (BVE)

Un BVE est mis en place par le ministère et les Organisations candidates. La cartographie des BVE est définie par le ministère et la réglementation en vigueur.

Le ministère définit le référentiel des BVE et le remet de façon dématérialisée aux titulaires des **lots 2 et 3**, au format Excel. Il lui remet également la liste des membres des bureaux et leurs attributions. Le système permet d'intégrer ces données pour paramétrer la solution de vote et gérer les habilitations des équipes électorales.

P5.2 – Recrutement des membres des BVE

Pas de fonctionnalité attendue dans le cadre de ce marché.

P5.3 – Mise en place des BVE

Cette mise en place est logistique. Elle est prise en charge par l'administration qui aménage les locaux et déploie le matériel nécessaire (postes informatiques, salles, téléphones ...).

Dans le cadre d'un vote par correspondance et par conséquent d'un site de dépouillement, la salle de réunion du BVE et le matériel nécessaire (postes informatiques, imprimante, ...) fait partie de la prestation d'organisation des élections du **lot 3**.

P5.4 – Test préalable du dispositif de vote électronique global

Des tests du système de vote électronique doivent pouvoir être effectués par les membres des BVE lors de la cérémonie de scellement du système de vote. Les prestations correspondantes sont décrites ultérieurement.

P5.5 – Génération et remise des clés de chiffrement

La séance de remise des clés est publique. Certains membres des BVE seront détenteurs d'une clé (ou d'un fragment de clé) permettant le chiffrement et le déchiffrement de l'urne électronique. La combinaison d'un nombre minimum de clés (ou de fragments de clés) est nécessaire.

Des enveloppes sécurisées (inviolables sans les déchirer) contiendront les clefs et les mots de passe.

P5.6 – Test du dispositif au niveau de chaque scrutin

L'administration et les BVE doivent réaliser l'ensemble de leurs attributions telles que définies dans les textes réglementaires. Les prestations correspondantes sont décrites ultérieurement.

P5.7 – Scellement

Les BVE procèdent au scellement du SVE, de la liste des candidats, de la liste des électeurs, des dates d'ouverture et de fermeture du vote et du système de dépouillement. La procédure de scellement sera achevée au plus tard la veille du scrutin (avant 18H).

4.7 Opérations électorales

P6 : Vote

P6.1 – Ouverture du scrutin

Dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions réglementaires, la période de vote sera fixée par le ministère. L'heure d'ouverture des scrutins est unique (exemple 9h00, heure légale France métropolitaine) quelle que soit la localisation de l'électeur. La date et l'heure d'ouverture sont des paramètres de la solution de vote. Ces paramètres doivent pouvoir être initiés par l'équipe électorale et facilement modifiables et sécurisés. Toute modification de ces paramètres doit être tracée dans le journal des événements consultable sur le portail de supervision accessible par les membres du BVE.

La page d'accueil Electeurs de la plateforme de vote doit présenter un compte à rebours (jours, heures, minutes et secondes) avant l'ouverture du scrutin ainsi que la date et heure précise d'ouverture conformément au paramétrage fait de cette date.

Si le scrutin est déjà fermé, cela est clairement indiqué à l'électeur sur le portail électeur.

P6.2 - Vote de l'électeur

Le portail de vote permet de visualiser les candidatures et les professions de foi pour les différents scrutins et d'exprimer son vote.

Une fois le scrutin sélectionné, l'électeur se voit présenter les choix qui lui sont offerts :

- L'électeur visualise toutes les candidatures et leur logo. Le vote blanc (voire le vote nul en fonction de l'élection) est proposé en dernière position à la suite des différentes candidatures ;
- Pour chaque candidature, il a la possibilité de visualiser la profession de foi ;
- L'électeur sélectionne une candidature parmi celles présentées ou bien choisit de voter blanc ;
- Le choix de l'électeur est clairement affiché ;
- L'électeur doit valider explicitement son vote. Par exemple, un bouton de validation du choix est présenté pour la première validation. Il peut toutefois revenir en arrière et modifier son choix ;
- Après la première validation, le choix effectué est présenté à l'électeur seul à l'écran, à l'exclusion de toute autre information. L'électeur a alors deux possibilités, clairement présentées :
 - Confirmer son choix et donc exprimer son vote de manière définitive, sans aucune possibilité de modification ultérieure ;
 - Modifier son choix : cette option ramène à l'étape précédente.
- Après la seconde validation, dans les conditions de sécurité et de secret du vote indiquées par la CNIL :
 - Le bulletin de vote est généré et chiffré à l'aide d'un algorithme réputé fort sur le poste de l'électeur puis déposé dans l'urne électronique :
 - Le chiffrement doit protéger le bulletin de toute manipulation jusqu'au dépouillement ;
 - **Le bulletin de vote déposé dans l'urne ne permet en aucun cas de faire le lien avec l'électeur.**
 - L'électeur est inscrit sur la liste d'émargement. La solution garantit à ce titre la date et l'heure de l'émargement, l'heure de référence étant l'heure légale française ;
 - Le scrutin n'est plus accessible au vote. Un message indique que l'électeur a déjà voté. Celui-ci peut accéder aux scrutins pour lesquels il a encore la possibilité de voter ;
 - Le vote et l'émargement font l'objet d'un affichage à l'écran d'un accusé de réception avec les empreintes numériques que l'électeur a la possibilité de conserver, lui permettant de vérifier que son bulletin est bien dans l'urne ;
 - Cet accusé de réception est également envoyé par mail à l'électeur si son mail est connu du système de vote.

P6.3 – Supervision du vote

Les BVE peuvent procéder à des vérifications de la liste d'émargement et du taux de participation et procéder à la gestion des incidents techniques ou humains de nature à perturber le vote (altération des données en cas d'attaques et d'incident système par exemple).

Un journal des événements par scrutin doit être disponible et visible par les membres du BVE à tout moment pour prévenir les risques d'attaque et demander l'arrêt des opérations de vote si nécessaire. Toutes les opérations effectuées sur l'environnement pendant le vote par les équipes du titulaire doivent être notamment tracées sur le journal des événements.

Un rapport quotidien d'activité doit être produit par le SI Vote et envoyé automatiquement au BVE et au comité technique.

P6.4 – Suspension du scrutin

En cas d'événement extérieur, incident technique, cyber attaque ou de toutes autres situations rendant nécessaires la suspension du scrutin, le BVE a compétence de décider la suspension des opérations de vote avec assistance du titulaire du **lot 2 ou 3** et du titulaire du **lot 4**.

La suspension doit pouvoir se faire scrutin par scrutin.

Le BVE doit pouvoir indiquer la raison de la suspension qui s'affichera sur la page d'accueil électeur tout en bloquant la fonctionnalité de vote.

P6.5 – Reprise du scrutin

Suite à la suspension du scrutin, le BVE peut décider, lorsque la situation est rétablie, la reprise des opérations de vote avec assistance du titulaire du **lot 2 ou 3** et du titulaire du **lot 4**.

P6.6 – Clôture du scrutin

La clôture du scrutin intervient automatiquement à la date/l'heure indiquées lors de la configuration du scrutin. La clôture est définitive après la prise en compte de ces derniers votes.

Ensuite, les BVE procèdent au déscellement des données du vote sur l'ensemble des serveurs, dans des conditions garantissant la conservation des données.

L'ensemble des informations nécessaires à un éventuel contrôle a posteriori doit aussi être recueilli lors de cette phase. Le système de vote électronique doit être capable de fournir les éléments techniques démontrant que :

- a. durant le scrutin le procédé de scellement est resté fiable ;
- b. les clés de chiffrement/déchiffrement ne sont connues que de leurs seuls titulaires ;
- c. le vote est anonyme ;
- d. la liste d'émargement ne comprend que les électeurs ayant voté ;
- e. l'urne dépouillée est bien celle contenant les votes des électeurs et elle ne contient que ces votes ;

- f. aucun décompte partiel n'a pu être effectué durant le scrutin ;
- g. la procédure de décompte des votes enregistrés doit pouvoir être déroulée de nouveau ;
- h. l'intégrité du journal de traces enregistrant les principales actions sur le système.

P7 : Dépouillement

P7.1 – Contrôle du scellement du système

Préalablement au dépouillement, chaque BVE doit disposer, à partir du portail de vote, d'outils permettant de vérifier que le système est bien scellé avant de procéder au dépouillement.

P7.2 – Décompte des voix obtenues par chaque candidature

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 pouvoir actionner publiquement le processus de dépouillement à partir du portail des BVE (portail de supervision).

Les décomptes par candidature doivent apparaître lisiblement à l'écran et être accessibles au BVE. Ces éléments doivent pouvoir être restitués aux membres du bureau par le biais 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. Ces éléments sont portés au procès-verbal du scrutin.

P7.3 – Vérification que la somme des suffrages exprimés et des votes blancs émis par voie électronique correspond au nombre de votants figurant sur la liste d'émargement électronique

La somme des suffrages exprimés et des votes blancs émis par voie électronique doit correspondre au nombre de votants figurant sur la liste d'émargement électronique.

Ces éléments doivent apparaître lisiblement à l'écran accessible à partir du portail des bureaux de vote.

P7.4 – Inscription sur le procès-verbal du décompte des voix obtenues par chaque candidature

A partir du portail des bureaux de vote, le président du BVE a la possibilité d'éditer un procès-verbal des opérations électorales d'un scrutin donné. L'édition doit pouvoir être produite en temps réel.

Le procès-verbal des opérations électorales comporte le nombre d'électeurs, le nombre de votants, le nombre de suffrages valablement exprimés, le nombre de votes blancs et le nombre de voix obtenues par chaque candidature en présence.

Le format et le contenu des PV seront à préciser pour chacune des élections.

P7.5 – Clôture du dépouillement et scellement du système de vote électronique

Le système de vote électronique doit donner la possibilité aux BVE de clôturer les opérations de dépouillement en temps réel. A l'issue de cette clôture, les fonctionnalités de dépouillement ne doivent plus être accessibles et il n'est plus possible de reprendre/modifier les résultats. Le système est scellé après la décision de clôture du dépouillement prise par le président du bureau de vote. Le scellement interdit toute reprise ou modification des données.

P8.2 – Proclamation des résultats des scrutins

Le taux de participation et les résultats des scrutins sont connus après chaque dépouillement et font l'objet d'une diffusion par l'administration et/ou la plateforme de vote (**lot 2 ou 3**).

En fonction de l'élection les résultats peuvent être publiés sur la plateforme de vote.

P8.3 – Restitution des résultats

Pour les élections TPE, il est attendu la restitution des résultats qui prendra la forme d'un fichier Excel ou CSV comportant autant de lignes que de scrutins et présentant a minima, pour chacun des scrutins demandés, les informations suivantes :

- Nom du scrutin ;
- Nombre de sièges de représentants titulaires à pourvoir ;
- Nombre d'inscrits ;
- Nombre de votants ;
- Nombre de bulletins blancs ;
- Nombre de suffrages valablement exprimés ;
- Nombre de voix obtenues par les listes.

4.8 Opérations post-électorales

Les prestations correspondant à ce besoin d'archivage intermédiaire sont décrites dans le chapitre suivant.

P9 – Archivage

Lorsqu'aucune action contentieuse n'a été engagée avant l'épuisement des délais de recours, il doit être procédé à la destruction des fichiers supports (copies des programmes sources et exécutables, matériels de vote, fichiers d'émargement, de résultats, sauvegardes) sous le contrôle du Ministère.

Seuls sont conservés les listes de candidats avec déclarations de candidatures et professions de foi, les procès-verbaux de l'élection ainsi que les actes de nomination des membres des bureaux de vote. L'archivage est assuré par le ministère sur clef chiffrée stockée dans une enveloppe sécurisée.

P10 : Recours contentieux

P10.1 – Eventuelle contestation sur la validité des opérations électorales

Les contestations sur la validité des opérations électorales sont portées, dans un délai de cinq jours à compter de la proclamation des résultats, devant l'autorité auprès de laquelle l'instance est constituée, puis, le cas échéant, devant la juridiction compétente.

5 Exigences de sécurité et d'accessibilité

5.1 Exigences techniques générales et de compatibilité RGS / RGI

Les exigences présentées dans ce document ne sauraient être exhaustives étant donné que le vote par internet est soumis aux exigences CNIL et ANSSI en vigueur au moment du projet.

Les prestataires ont donc l'obligation de se conformer aux exigences et réglementations en vigueur au moment du démarrage des projets.

Néanmoins, la solution de vote électronique doit, entre autres, répondre aux exigences techniques générales suivantes :

- Conformément à la délibération de la CNIL n° 2019-053 du 25 avril 2019 portant adoption d'une recommandation relative à la sécurité du système de vote correspondance électronique, notamment via Internet : « Il paraît hautement souhaitable que les serveurs et les autres moyens informatiques centraux du système de vote électronique soient localisés sur le territoire national afin de permettre un contrôle effectif de ces opérations par les membres du bureau de vote et les délégués ainsi que l'intervention, le cas échéant, des autorités nationales compétentes. ». Cette exigence assure aussi le contrôle effectif et obligatoire de l'expert indépendant ;
- Toutes les mesures physiques (contrôle d'accès, détermination précise des personnes habilitées à intervenir...) et logiques (firewall, protection d'accès aux applicatifs...) sont prises, tant au niveau des serveurs du dispositif que sur les postes accessibles au public, afin de garantir la sécurité des données personnelles et du système de vote dans son ensemble.
- Les prérequis techniques doivent garantir une utilisation sécurisée de la solution ; ils sont indiqués aux électeurs clairement lors des envois de la notice de vote ;
- La solution doit être mise à niveau pour permettre un fonctionnement avec les versions les plus récentes des navigateurs et des systèmes d'exploitation, intégrant les dernières mises à niveau de sécurité. La solution ne doit pas ainsi contraindre l'utilisateur à revenir à une version ancienne du navigateur, ni a fortiori à une version présentant des failles de sécurité ;
- La solution ne doit pas nécessiter l'emploi des composants spécifiques comme par exemple : les plug-ins Adobe (Flash, Acrobat) ; les ActiveX ; Les applets Java (JRE) ; La suite bureautique Office ;
- Les algorithmes de chiffrement et de signature électronique doivent, dans tous les cas, être des algorithmes publics réputés « forts » et doivent, répondre aux exigences prévues dans le référentiel général de sécurité (RGS) ;
- Les solutions cryptographiques utilisées devront être qualifiées a minima au niveau élémentaire, un chiffrement qualifié standard est recommandé ;
- Les solutions de scellement et de chiffrement devront être qualifiées a minima au niveau élémentaire sur la base du RGS V2 ;
- Les solutions de chiffrement devront être qualifiées au niveau standard sur ce même référentiel.
- La solution et la plate-forme qui l'hébergent devront être conformes au RGS (Référentiel Général de Sécurité) ;
- Une architecture Full Web est exigée : il s'agit d'une architecture multiniveau (3-tiers) ;

- Le titulaire doit mettre en œuvre un système anti-DDOS.
- La solution disposera d'un filtrage par un pare-feu web : Web Application Firewall (WAF) qui participe à la sécurisation du système.
- La solution disposera d'outils pour la sécurité et la performance : Répartiteur de Charge-Load Balancer (niveau 4 ou niveau 7 en fonction de couches applicatives), réseau de distribution de contenu-Content Delivery Network.
- Le titulaire doit assurer la production informatique et le maintien en condition de sécurité (MCS) en accord avec les exigences des **différents lots**.

5.2 Exigences de sécurité des flux et des échanges de données

L'ensemble des prestations doit répondre aux exigences de sécurité portant sur les échanges de données :

- Aucun identifiant ni mot de passe professionnel de l'agent ne sera transmis au prestataire mettant à disposition le système de vote électronique ;
- Les flux seront sécurisés :
 - L'accès des utilisateurs aux interfaces Web le cas échéant s'effectuera avec le protocole https ;
 - Tous les flux (y compris entre les serveurs n-tiers de la solution) devront être en https et **chiffrés de bout en bout** (du « backend » au navigateur du votant) ; les échanges de données volumineux entre le prestataire et le ministère s'effectueront avec le protocole SFTP et une solution sera mise en place pour chiffrer les données échangées ;
- La mise en place de restrictions d'adresses IP et/ou d'un tunnel VPN pour les échanges entre le ministère et le titulaire sera privilégiée en fonction du projet d'élections ;
- Le titulaire ne transmettra pas de données au Ministère qui devra pouvoir accéder aux informations que le Titulaire mettra à sa disposition par le biais d'une plateforme mise en œuvre par le titulaire et dont il garantira la sécurité. Une sécurisation via un dispositif de mot de passe avec authentification des utilisateurs via un dispositif MFA (authentification multi facteurs) et mise en place à l'aide d'une clé d'accès ou d'une liaison vers une application OTP déportée sera nécessaire.
- Les fichiers de données sensibles échangés seront chiffrés avec un outil tel que zed recommandé par l'ANSSI ou similaire en fonction des dernières recommandations et du contexte. Les clés utilisées devront être conforme aux recommandations de la CNIL.

Et plus particulièrement pour le système de vote électronique :

- Afin de permettre au Ministère de lui remettre les données et fichiers à intégrer au système, le titulaire mettra à sa disposition cette même plateforme sécurisée afin que le ministère lui remette de manière plus ou moins sécurisée en fonction de la sensibilité, les données nécessaires à l'exécution des scrutins : listes électorales, candidatures et profession de foi, cartographie des scrutins, membres des bureaux de vote, ...
- La liaison entre le terminal de vote de l'électeur et le serveur des votes doit faire l'objet d'un chiffrement distinct de celui qui s'applique au bulletin pour assurer la sécurité tant du procédé d'authentification de l'électeur que la confidentialité de son vote.

L'ensemble des échanges doivent être tracés conformément aux référentiels de sécurité. Les éléments doivent être conservés en regard avec la réglementation et accessible facilement même en cas de cyberattaque.

5.3 Exigences en matière d'accessibilité

Les SI couverts par ce marché accessibles à un large public doivent respecter des normes et standards en matière d'accessibilité (RGAA) :

- Le vote doit être accessible à tous les systèmes d'exploitation et tous les navigateurs standard du marché utilisés par les électeurs. A défaut de mettre à disposition du matériel de vote accessible à tous, une procédure manuelle doit être prévue ;
- La solution doit ainsi être accessible par Internet et être compatible avec la majorité des ordinateurs (Windows, Mac OS, Linux), Smartphone et tablettes (IOS, Android) du parc informatique français, en particulier pour ce qui concerne les systèmes d'exploitation et les navigateurs Internet (Edge, Firefox, Safari, Chrome, Opera) ;
- Un agent malvoyant ou non-voyant doit avoir la capacité à se connecter et à utiliser les services qui lui sont offerts sur le Web ;
- En conformité avec le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (cf. version 4.1 RGAA version actuelle ou supérieur au moment du scrutin), il est attendu que la solution soit conforme à 100% du RGAA.

5.4 Protection des données

Pour l'application du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « règlement général sur la protection des données » ou RGPD), les titulaires **des lots** du présent accord cadre sont désignés comme sous-traitant pour lequel la Direction du numérique des Ministères Sociaux, est pouvoir adjudicateur.

Dans le présent accord cadre, chaque titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le titulaire du marché public s'engage, notamment, à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du présent accord cadre ;
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant en annexe du présent marché public. Si le titulaire considère qu'une instruction est donnée en violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement ;
3. Si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable de traitement

de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information ;

4. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord cadre ;
5. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord cadre :
6. Respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
7. Recevoir la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
8. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. Le système et les traitements effectués sur les données nominatives doivent être conformes à la réglementation en matière de protection des données, et notamment au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

Le secret de la vie privée doit être garanti par la mise en œuvre de procédés rendant impossible l'établissement d'un lien entre le nom de l'électeur et l'expression de son vote. Il en résulte que :

- L'électeur ne doit être identifié sur le document d'identification que par un numéro spécifique généré de façon aléatoire ;
- Le fichier de correspondance, établi pour permettre l'édition de la liste d'émargement, entre le nom des électeurs et les numéros qui leur sont attribués de façon aléatoire doit être conservé sous le contrôle de la commission électorale ;
- Les documents de vote transmis par l'électeur doivent être conçus de façon à ce que le numéro qui permet son identification et le sens du vote exprimé fassent l'objet de lectures distinctes de sorte qu'il soit impossible techniquement d'établir un lien entre ces deux informations.

5.5 Obligation de soumission à l'expertise indépendante

Le titulaire des **lots 1 à 3** est dans l'obligation de se soumettre à l'expertise indépendante (**lot 4** de l'accord cadre). Il s'agit d'auditer des documents élaborés lors de la phase de conception/spécification du projet au regard des principes du cadre légal et réglementaire et de s'assurer que les mesures de sécurité sont respectées également dans les développements.

Ainsi, l'expertise indépendante portera notamment sur :

- L'analyse des risques notamment écarts aux exigences RGS, RGI, risques EBIOS, CNIL ;
- L'étude d'impact sur la protection des données.

Les candidats sont informés du fait que l'expert sécurité est soumis à une obligation de confidentialité au nom du secret des affaires (CE, 10 février 2022, n°456503).

Cependant, s'ils le souhaitent, les candidats peuvent présenter dans leurs offres les éléments qu'ils considèrent comme ne relevant pas du secret des affaires et les éléments pouvant faire l'objet d'un audit.

1) Expertise de la solution de vote : audit du code, des procédures et des infrastructures.

L'expertise doit porter sur l'ensemble des mesures décrites dans la délibération n° 2019-053 du 25 avril 2019 de la CNIL, et notamment sur :

- Le code source correspondant à la version du logiciel effectivement mise en œuvre ;
- Les mécanismes de scellement utilisés aux différentes étapes du scrutin ;
- Le système informatique sur lequel le vote va se dérouler ;
- Les échanges réseau ;
- Les mécanismes de chiffrement utilisés, notamment pour le chiffrement du bulletin de vote ;
- Les mécanismes d'authentification des électeurs et la transmission des secrets à ces derniers ;
- L'évaluation du niveau de risque du scrutin ;
- La pertinence et l'effectivité des solutions apportées par la solution de vote aux objectifs de sécurité.

Les travaux de l'expert indépendant consistent notamment à :

- Se rendre dans les locaux de l'infrastructure d'hébergement du système de vote (et plateforme de secours qui doit se situer sur un site différent suffisamment éloigné de celui de production) ;
- Garantir que le système déployé est bien celui qui est expertisé ;
- Vérifier que l'architecture technique retenue est conforme aux exigences ;
- Vérifier l'absence de programme, caché ou non, pouvant être contraire aux exigences du système de vote ;
- Vérifier que les dispositifs techniques et organisationnels mettant en œuvre des éléments matériels tels que clés USB pour le stockage de clefs ou CD-ROM pour l'archivage des données de vote garantissent confidentialité et traçabilité ;

- Vérifier que 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 ;
 - La procédure de décompte des votes enregistrés doit pouvoir être déroulée de nouveau.
- Vérifier que les principes de conservation des données portant sur l'opération électorale sont respectés : Tous les fichiers supports (copies des programmes sources et exécutables, matériels de vote, fichiers d'émargement, de résultats, sauvegardes) doivent être conservés sous scellés jusqu'à l'épuisement des délais de recours contentieux. Cette conservation doit être assurée sous le contrôle de la commission électorale dans des conditions garantissant le secret du vote. Obligation doit être faite, le cas échéant, au prestataire de service de transférer l'ensemble de ces supports à la personne ou au tiers nommément désigné pour assurer la conservation des supports. Lorsqu'aucune action contentieuse n'a été engagée avant l'épuisement des délais de recours, il doit être procédé à la destruction de ces documents sous le contrôle de la commission électorale ou des bureaux de vote.

Pour le vote par correspondance (**lot 3**), l'expert s'attachera à garantir l'anonymat, la confidentialité des bulletins de vote ainsi que leur intégrité et authenticité lors de sa participation au contrôle des opérations de réception et stockage des enveloppes de vote, et lors des opérations propres à l'émargement et au dépouillement qui se dérouleront au centre de traitement : extractions automatiques et manuelles, suivi des flux au sein du centre de traitement, lectures optiques et agrégation des résultats.

Il doit notamment :

- Vérifier la sécurisation du stockage des bulletins de vote ;
- Intervenir sur les problématiques de sécurité et de garantie d'intégrité lors du dépouillement des enveloppes de vote ;
- S'assurer que les mesures de dissociation de l'émargement et du vote exprimé soient respectées et que l'identification de la source d'un bulletin de vote est impossible ;
- Veiller à la mise en place de solutions de sécurité particulières complémentaires en cas de nécessité ;
- S'assurer de la fiabilité et de la sécurité du système d'agrégation des résultats ;
- Contrôler la conservation des différents supports d'information et des conditions de sécurité et de confidentialité des données pendant et après le scrutin.

2) Expertise des opérations électorales

Il s'agit de vérifier le bon déroulement des opérations électorales dans un bureau de vote et de vérifier que les dispositions du cadre légal et réglementaire sur le contrôle des opérations de vote *a posteriori* par le juge électoral sont respectées.

Notamment, l'expert sécurité va :

- Contrôler, sur un échantillon, la conformité des listes électorales au modèle de constitution ;
- Vérifier en assurant notamment une présence dans un bureau de vote, les opérations suivantes :
 - Remises de clefs aux bureaux de vote
 - Vote à blanc ;
 - Scellement du système de vote avant le scrutin ;
 - Ouverture du scrutin ;
 - Pendant les opérations de vote en cas de besoin dans le cadre du comité de crise ;
 - Arrêt et scellement définitif du système de vote ;
 - Clôture du scrutin ;
 - Dépouillement des votes ;
 - Expertiser toutes les opérations finales du processus de vote et réaliser les contrôles nécessaires ;
- Contrôler les opérations post-élections :
 - Vérifier la conformité des dispositions prises par le prestataire du système de vote concernant l'obligation de conserver pendant le délai réglementaire les éléments susceptibles d'être utilisés lors d'expertise pour des recours ;
 - Assister l'administration sur les opérations éventuelles post-vote (recours, ...).

3) Pénalité en cas de non-soumission aux opérations d'expertises indépendantes

Les titulaires des **lots 2 et 3** qui refusent de se soumettre à l'expertise indépendante encourt, sans mise en demeure, une pénalité de 10.000 € par jour, par dérogation à l'article 14 du CCAG TIC.

5.6 Exigences qualité

5.6.1 Démarche qualité applicable au projet

Les titulaires assurent la gestion de la qualité de l'ensemble des prestations du présent marché, point qui doit être une préoccupation constante des titulaires. Les titulaires s'engagent sur le respect des mesures et des dispositions d'assurance qualité qu'ils mettent en œuvre.

Pour l'ensemble des prestations, les titulaires entrants ont une **obligation de résultat**, sans régression du service fourni et dans le respect du calendrier projet.

La démarche qualité retenue dans le cadre du projet s'appuie sur quelques principes fondamentaux :

- Définir très tôt les niveaux de qualité à atteindre par une déclinaison suffisante des objectifs du projet en sous-objectifs et engagements qualité ;
- Assurer pour chaque acteur un niveau d'effort adapté à l'ensemble de ses activités et une sollicitation organisée ;
- Piloter l'obtention de la qualité requise en veillant à contrôler et évaluer l'atteinte des objectifs de qualité et capitaliser sur des bonnes pratiques dans une logique d'amélioration continue.

La démarche retenue pour assurer et contrôler la qualité devra reposer sur :

- Une organisation adéquate fondée notamment sur la désignation d'un responsable qualité au sein de l'équipe des titulaires, à défaut il s'agira du chef de projet ;
- Le respect du plan d'assurance qualité (PAQ) établi au début de la mission et validé en phase de lancement du projet, et appliqué au fur et à mesure de l'avancement du projet et du cycle électoral par les titulaires ;
- Des actions de contrôle qualité à mettre en place pour contrôler la mise en œuvre des obligations de résultats vis-à-vis de l'Administration qui seront consignées dans le PAQ.

5.6.2 Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) : contenu et mise à jour

Le PAQ décrit les engagements contractuels et les moyens mis en œuvre pour les satisfaire.

Il définit l'ensemble des relations administratives et techniques entre les titulaires et le Ministère. A ce titre, il détaille le formalisme, les procédures d'échanges et de communication en vigueur sur le présent marché, et pour l'**ensemble des lots** et prestations le constituant.

Par ailleurs, il fixe les obligations en matière de participation aux différentes instances du projet ; il définit les modalités de la préparation de ces instances et de leur animation et fixe les règles de production de la documentation associée.

Le PAQ doit au minimum être composé des éléments suivants :

- L'organisation qualité (rôles et responsabilités, principales tâches associées, responsables nominatifs...) ;
- La gestion de la qualité (suivi et soutien des intervenants, procédures de vérifications, procédures de traitement des modifications, forme des documents...) ;
- La traçabilité du travail (identification des versions successives, contrôles et essais finaux, livraisons, procédures et enregistrements permettant la traçabilité) ;
- La gestion de la documentation (y compris précisions des délais de communication des ordres du jour et des comptes-rendus) ;
- Les conditions d'évolution du PAQ (conditions, responsabilités, approbations...) ;
- Les principaux jalons du projet, le pilotage et la gestion des risques ;
- Les normes et les standards de développement utilisés, notamment ceux relatifs à la codification logicielle et à la documentation, en s'appuyant sur les normes et standards à jour ;
- Les procédures du processus de recette selon les types de prestations et de maintenance ;
- Les protocoles de tests et les indicateurs de résultats attendus ;
- Les outils de suivi, de pilotage ainsi que les indicateurs qui serviront à mesurer l'atteinte des objectifs avec leur valeur de référence (Outil JIRA du Ministère) ;
- Les procédures d'exploitation et de supervision et les outils mis en œuvre ;
- La gestion de la sécurité (moyens et matériels mis à disposition, protection physique des équipements, ...).

Le titulaire soumet le PAQ à la Personne publique pour approbation, lors de la phase de lancement du projet. Il s'engage à tenir à jour le PAQ tout au long de sa mission et à le compléter si besoin, sans frais complémentaires. Chaque modification du PAQ est soumise à la validation de la Personne publique au moins 10 jours ouvrés avant la date de prise d'effet.

5.6.3 Le Plan d'assurance sécurité (PAS)

Exigence relative à la fourniture d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS)

- Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra obligatoirement élaborer et transmettre un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) détaillé, spécifique aux prestations objet du contrat. Ce document constituera une pièce contractuelle engageant le titulaire sur les moyens organisationnels, techniques et humains déployés afin de garantir la sécurité des personnes, des biens, des données et des installations concernées par l'exécution du marché.
- Le PAS devra décrire de manière précise l'analyse des risques liés aux activités prévues, les mesures de prévention et de protection mises en œuvre, ainsi que les procédures d'intervention en cas d'incident ou de situation dégradée. Il précisera également l'organisation de la chaîne de responsabilité, les qualifications du personnel affecté, les modalités de formation et de sensibilisation, ainsi que les dispositifs de contrôle interne et d'amélioration continue.
- Le titulaire devra démontrer la conformité de son PAS aux réglementations en vigueur, aux normes applicables (exigences de l'ANSSI, de la CNIL, réglementaire sur les systèmes de vote) et aux exigences spécifiques du Ministère. Il devra notamment détailler les mesures relatives à la sécurité physique des sites, à la sûreté des accès, à la cybersécurité le cas échéant, ainsi qu'à la protection des informations sensibles.
- En cas d'insuffisance constatée ou de non-conformité du PAS, la personne publique se réserve le droit de suspendre le démarrage ou la poursuite des prestations jusqu'à régularisation,
- Le titulaire soumet le PAS à la Personne publique pour approbation, lors de la phase de lancement du projet. Un modèle à compléter sera fourni au titulaire lors de la notification.
- Il s'engage à tenir à jour le PAS tout au long de sa mission et à le compléter si besoin, sans frais complémentaires. Chaque modification du PAS est soumise à la validation de la Personne publique au moins 10 jours ouvrés avant la date de prise d'effet.

Le soumissionnaire exposera dans sa réponse comment il s'organise et répond aux différentes questions concernant le Plan d'assurance sécurité.

6 Organisation et pilotage des prestations

6.1 Pilotage par le Ministère

Le pilotage de chaque projet (Elections ou MARS) est assuré par une direction de projet. Cette direction de projet est composée d'un représentant qualifié de la direction Métier des Ministères sociaux et d'un directeur de projet de la direction du Numérique rattachée au Secrétariat général des Ministères des Solidarités, de la Santé, du Travail et des Solidarités. La direction de projet définit et suit l'ensemble des composantes du projet et anime le comité de pilotage co-présidé par les directeurs(-rices) des directions Métier et du Numérique.

La direction Métier est responsable de l'organisation des élections, et est compétente dans la définition du cadre juridique de celles-ci. La direction du Numérique (DNUM) est compétente sur l'ensemble des sujets SI. Elle valide les choix techniques, les cahiers des charges, l'analyse les solutions sur les critères techniques et de sécurité. La conduite des procédures de l'accord cadre et la gestion contractuelle du marché sont aussi assurées par le directeur de projet de la DNUM.

Le responsable Sécurité des systèmes d'information du ministère et l'équipe du Haut fonctionnaire Sécurité Défense apportent leur expertise à la direction de projet, notamment dans les travaux d'homologation Sécurité (RGS) du système de vote et sont membres de droit à la commission d'homologation présidée par l'Autorité Qualifiée Sécurité des Systèmes d'information ou par l'Autorité d'homologation par délégation.

L'équipe projet définit l'expression des besoins et valide les prestations. Dans le cas de la solution de vote, elle contribue à son paramétrage, à sa recette et au déroulement des élections à blanc. Elle est également chargée de la conduite du changement auprès des équipes électorales avec l'appui du titulaire.

6.2 Organisation de l'équipe du titulaire

Les titulaires de **chaque lot** de l'accord cadre devront mettre en œuvre une direction de projet, en miroir à la direction de projet du Ministère. Le ministère devra pouvoir clairement identifier les différents interlocuteurs avec lesquels il sera amené à échanger directement et régulièrement, notamment le chef de projet, responsable opérationnel durant la phase d'exécution de l'accord cadre.

Les exigences de l'administration concernant le management et l'organisation portent sur les qualifications et la stabilité des intervenants des titulaires des **différents lots**. Les exigences concernant le maintien en place des ressources et le suivi de l'exécution de l'accord cadre sont telles qu'énoncées dans les articles 8.5 et 8.6 du CCAP.

L'administration demande que soient mises en place des équipes expérimentées rassemblant les meilleurs atouts pour atteindre les obligations fixées aux titulaires. Le chef de projet pour **chacun des lots** doit avoir au moins 5 ans d'expérience dans des projets similaires.

A titre d'illustration, les qualifications des intervenants devront porter sur les domaines suivants :

- Fonctionnel, dans le domaine des élections ;
- Technologique, dans les domaines et outils utilisés dans le cadre des projets de vote électronique et VPC ;

- Organisationnel, dans le domaine de la conduite de projet de complexité et de taille comparables.

6.3 Instances de pilotage

Chaque projet (Elections ou MARS) dispose de ses propres instances de pilotage.

Toutefois une attention toute particulière doit leur être accordées, en effet, permettant d'assurer le pilotage du projet dans sa globalité, ces instances doivent permettre de piloter chaque projet, sous-projet, lot mais également permettre la coordination inter-chantiers et entre les différents titulaires **des lots**.

La comitologie peut être amenée à évoluer, néanmoins voici une comitologie type mise en œuvre dans le cadre de projet de vote par internet aux Ministères Sociaux :

6.3.1 Comité de pilotage

Ce comité permet de prendre les décisions structurantes du projet et de contrôler le bon déroulement du projet : avancement général et préparation des grandes orientations.

- Composition minimale :
 - Le directeur de la direction Métier du ministère ou son représentant ;
 - La directrice du Numérique (DNUM) ou son représentant ;
 - La direction de projet Election ou MARS ;
 - Le responsable sécurité des systèmes d'information.
- Fréquence : mensuelle à bimestrielle ou à chaque grand jalon du projet.

Le comité de pilotage est propre à chaque projet et est défini lors du lancement, le directeur de projet des titulaires de **chaque lot** peuvent être invités ponctuellement à y participer en fonction de l'ordre du jour.

6.3.2 Comité de suivi

Ce comité permet d'effectuer la planification et le suivi des phases opérationnelles du projet. Il permet également d'arbitrer sur les points escaladés. Il est également l'occasion de recenser les points nécessitant leur remontée au comité de pilotage. Il prépare le comité de pilotage.

Composition minimale :

- Direction de projet Election ou MARS ;
- Equipe projet du ministère ;
- Chefs de projet des titulaires **des lots** et prestations du projet correspondant y compris dans les autres marchés.

Fréquence : hebdomadaire (sur place ou point téléphonique selon les phases du projet).

Rôle : cette instance gère le bon avancement du projet ; elle :

- Veille au respect des plannings et des démarches opérationnelles ;

- Statue sur les points en suspens sur la base des scénarios étudiés par les équipes projet du Ministère et des titulaires ;
- Traite les points à arbitrer et qui devront le cas échéant faire l'objet d'une alerte auprès du comité de pilotage du projet.

L'équipe projet prépare la réunion ayant pour ordre du jour, a minima, les éléments suivants, chacun pour la partie qui le concerne :

- Présenter l'état d'avancement des actions menées dans la période écoulée ;
- Gérer les risques et proposer les actions correctives ;
- Planifier de façon détaillée la période suivante ;
- Proposer des actions nécessaires et en assurer le suivi ;
- Assurer le suivi des actions décidées en comité de pilotage.

Le ministère rédige le compte-rendu du comité de suivi dans les 2 jours après la tenue du comité.

Tous les documents du projet seront déposés sur un espace partagé de l'équipe projet.

6.3.3 Comité contractuel (COCON)

Ce comité permet de suivre les aspects contractuels : respect des engagements, tenue des délais, vérification des moyens de mise en œuvre, suivi des commandes et de la facturation.

- Composition minimale :
 - Sous-direction des projets et services numériques ;
 - Direction de projet Election ou MARS ;
 - Direction de projet des titulaires du **lot idoine** (Election ou MARS) ;
 - Chef de projet des titulaires du **lot idoine** (Election ou MARS).
- Fréquence : trimestrielle ou au besoin en fonction des facturations et des besoins.

Le comité contractuel se réunira en formation restreinte pour chacun des titulaires des **différents lots**.

Documents en entrée constituant le dossier du comité contractuel :

- Point d'avancement des prestations commandées : plannings de livraison, des résultats des procédures de vérification, actions correctives engagées en cas d'alerte ;
- Point budgétaire (commandes, facturation, consommés) et planification et engagement des commandes ;
- Compte-rendu et suivi des indicateurs de qualité de service et des pénalités associées, proposition d'actions correctives ;
- Analyse du respect du Plan d'Assurance Qualité et du Plan d'Assurance Sécurité et décision sur des évolutions éventuelles.

La présentation du COCON est adressée par le titulaire de **chaque lot** au pouvoir adjudicateur au plus tard 48h avant la tenue de la réunion du comité contractuel. Le titulaire rédigera le compte-rendu qui sera transmis au pouvoir adjudicateur pour validation dans les 24h après la tenue du comité contractuel.

6.3.4 Groupe de travail avec les organisations syndicales – GT-OS :

Ce groupe de travail permet d'informer régulièrement les organisations syndicales de l'avancée du projet et de recueillir leurs avis.

Ce groupe comprend les organisations syndicales représentatives des élections. Ce groupe est présidé par la direction de projet métier.

L'expert indépendant (titulaire du **lot 4**) et les directeurs de projet des **autres lots** participent autant que de besoin.

A LES BUREAUX DE VOTE ELECTRONIQUE

Chaque scrutin donne lieu à la constitution d'un bureau de vote électronique (BVE) par le ministère organisateur du scrutin et avec la participation des Organisations Syndicales. Les BVE sont chargés des opérations suivantes :

- Avant le début du scrutin :
 - Procéder à la répartition des clés de chiffrement ;
 - Vérifier que les composantes du système de vote électronique ayant fait l'objet d'une expertise n'ont pas été modifiées et s'assurer que les tests prévus ont été effectués ;
 - Vérifier, pour chacun des scrutins, que l'urne électronique est vide, scellée et chiffrée par des clés de chiffrement délivrées à cet effet ;
 - Procéder, pour chacun des scrutins, au scellement du système de vote électronique, de la liste des candidats, de la liste des électeurs, des heures d'ouverture et de fermeture du vote ainsi que du système de dépouillement.
- Pendant le scrutin :
 - Surveillance et contrôle régulier de son déroulement ;
 - Consultation notamment du taux de participation et de la liste d'émargement ;
 - En cas d'altération des données (panne, infection virale, attaque du système, etc.) il peut, après autorisation des représentants de l'administration chargés du contrôle du système de vote électronique, prendre toute mesure d'information et de sauvegarde et décider la suspension, l'arrêt ou la reprise des opérations de vote électronique.
- À la clôture du scrutin, conduire les opérations post-électorales :
 - Descellement avant dépouillement ;
 - Dépouillement, validation (PV) et scellement des résultats après clôture du dépouillement.

6.4 Localisation des prestations et fournitures mises en œuvre pour leur exécution

Les comités décrits en paragraphe 6.3 se dérouleront sur les sites du ministère en région parisienne.

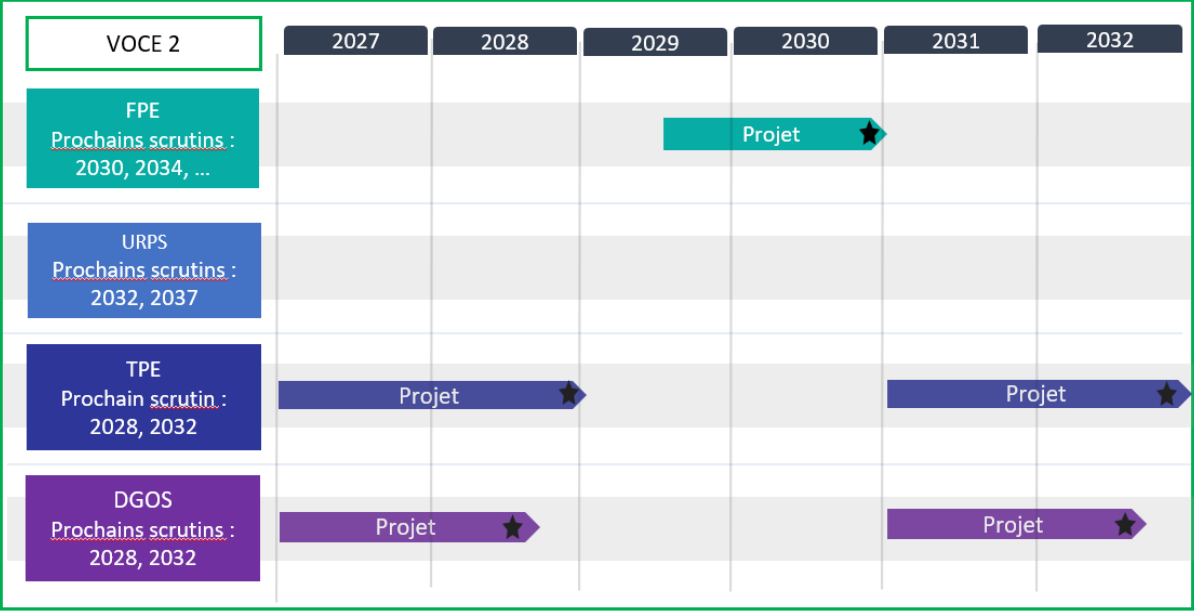
Les autres prestations s'exécuteront dans les locaux du titulaire (situés en France métropolitaine).

A noter : pour le projet TPE, les échanges préparatoires à l'organisation du vote électronique (dont les tests et les formations), les réunions des bureaux de vote électronique, la cellule d'assistance technique et la cellule d'assistance aux électeurs ainsi que les opérations électorales pourront être exécutés depuis les locaux du prestataire (situés en France métropolitaine) ou sur les sites du ministère à Paris.

7 Les contextes : projets d'élection Synthèse

Voici la liste des élections connues à ce jour qui seront traitées dans le cadre du marché VOCE2. D'autres élections dans la sphère des Ministères sociaux pourraient si besoin être traitées dans ce marché.

Nom de l'élection	Date de l'élection	Niveau CNIL envisagé (A confirmer lors de la réunion de lancement)	Date de début des travaux prévisionnelle
TPE	2e semestre 2028	3	A notification du marché
URPS	Incertitude à ce stade	2	Incertitude à ce stade
FPE	Décembre 2030	2	Automne 2029
DGOS	Juin 2028	2	Printemps 2027



8 Projet d'élections des Personnels Médicaux (DGOS et CNG)

8.1 Présentation

Ces élections sont encadrées par le décret 2017-1811 du 28 décembre 2017 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du vote électronique par internet pour l'élection des représentants du personnel au sein des instances de représentation des personnels médicaux, odontologistes et pharmaceutiques des établissements publics de santé et de certains établissements sociaux et médico-sociaux.

Ces élections sont coorganisées par la DGOS (Direction Générale de l'Offre de Soins) et le CNG (Centre National de Gestion) chacun ayant la responsabilité d'organiser ses scrutins tels que

	DGOS	CNG		Volumétrie
Instances concernées	CSPM	CSN (Commission Statutaire Nationale)	CD (Conseil de discipline)	Total : 92 000
Collège PH	Oui 1 scrutin - 1 BVE	Oui 7 scrutins*	1 seul BVE	46 000
Collège personnels enseignant et hospitalier HU (MCU-PH, PU-PH)	Oui 1 scrutin - 1 BVE	Oui 7 scrutins		6 000
Troisième Collège d'électeurs pour le CSPM	Oui 1 scrutin - 1 BVE			40 000
Textes leg	Articles R6156-1 à R6156-41	Composition CSN (Article R6156-46)		Articles R6152-310 à R6152-323-1

répartis :

PH : Personnel Hospitalier

HU : Hospitalo-Universitaire

CSPM : Conseil Supérieur des Personnels Médicaux

La DGOS organise les élections pour les instances du CSPM qui comporte 3 collèges :

1. Le collège des PH ;
2. Le collège des HU ;
3. Le collège des contractuels.

Le CNG est organisateur pour 2 élections :

1. La Commission Statutaire Nationale qui comporte 2 collèges : le collège des PH et le collège des HU ;
2. Le Conseil de Discipline qui comporte qu'un seul collège, celui des PH.

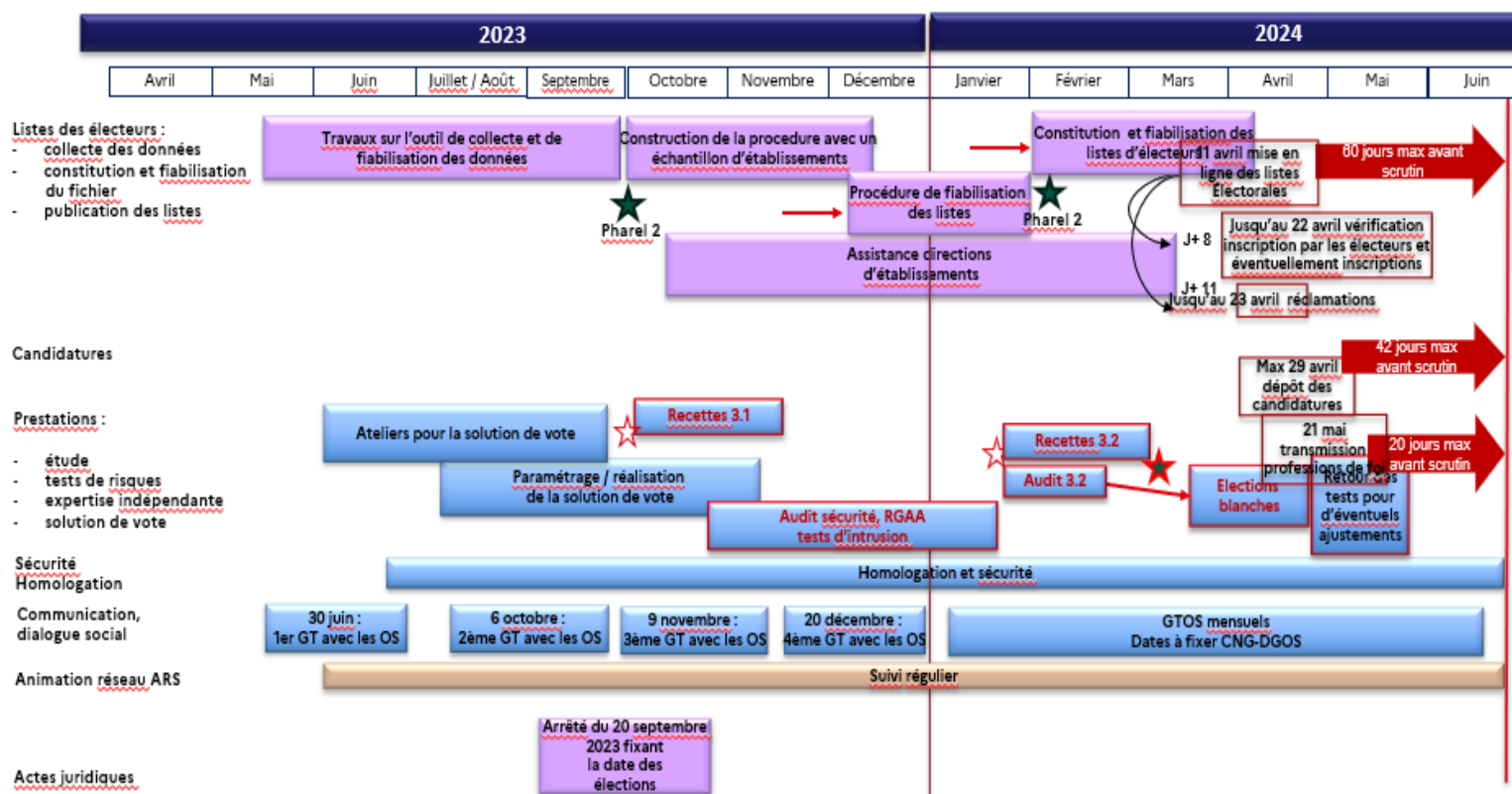
Les élections organisées par le CNG comportent chacune 7 urnes par collège : 1 urne par discipline (Médecin, Chirurgien, Pharmacien, Psychiatre, Radiologue, Odontologue, Biologiste).

8.2 Les dernières élections 2024

En 2024, pour la première fois, le choix a été fait d'utiliser une seule et même plateforme pour les élections de la DGOS et du CNG car l'immense majorité des électeurs votent à 2 des 3 élections. Cela clarifiait les choses pour les électeurs et simplifiait grandement la procédure de vote par rapport aux élections précédentes où les électeurs devaient se connecter à 2 plateformes différentes avec des systèmes d'authentifications et login / mot de passe différents.

Cela a néanmoins demandé d'avoir un système de vote qui s'adapte à cette organisation et cette cartographie de scrutins ainsi qu'à des responsabilités distinctes à chaque organisateur sur leurs élections (cérémonies de vote, suspension / reprise, etc...).

Une des particularités de ces élections a été la difficulté de collecte et de fiabilisation des listes électorales car les sources ont été diverses et variées. Les sources premières étaient les 2200 établissements de santé, sociaux et médico-sociaux (1 fichier de données par établissement souvent rempli à la main) ensuite contrôlé par des automatismes (objet du **lot 1** dans le cadre de ces élections) et par des agents de la DGOS et du CNG pour demander des compléments ou corrections aux établissements ; un processus de construction des listes électorales complexe qui demande de la méthode car il n'existe pas à ce stade de SIRH rassemblant l'intégralité de la population électorale.



8.3 Pour l'administration

L'engagement de l'Etat dans le processus électoral consiste à prendre toutes les mesures nécessaires pour aboutir à des élections aux dates fixées et permettre la démocratie représentative dans les instances des personnels médicaux.

La mise en œuvre du vote par internet est un levier efficace permettant :

- D'assurer l'accessibilité, la fiabilité et l'attractivité au vote pour les professionnels concernés. Cela permettra de garantir un taux de participation identique à minima et d'inciter un maximum d'électeurs à voter, notamment en fusionnant les élections DGOS et CNG. Une communication suffisante auprès des acteurs sera réalisée par l'administration afin de les accompagner.
- Simplifier et sécuriser le processus électoral tout en offrant un degré accru de sécurité juridique. Cela à plusieurs niveaux :
 - Par la fiabilisation des listes électorales en automatisant le contrôle du contenu des listes d'électeurs et de la participation des candidats ;
 - En renforçant la transparence de la procédure de vérification de la capacité d'un syndicat à se présenter aux élections.

9 Projet d'élections URPS

9.1 Présentation

[Les modalités des élections URPS sont en cours de débat politique et de dialogue social et auraient donc vocation à être modifiées. Les éléments qui suivent sont indiqués à titre d'exemple]

Les dispositions du code électoral et du code de la santé publique ont vocation à s'appliquer aux élections (L. 4031-1 à L. 4031-7 du code de la santé publique et R. 4031-19 à R. 4031-38 du même code).

Depuis la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, les professionnels de santé libéraux sont représentés à l'échelle régionale par une instance appelée « union régionale des professionnels de santé » (URPS).

Le décret n° 2010-585 du 2 juin 2010 relatif aux unions régionales de professionnels de santé prévoit que lorsque l'effectif de ces professionnels est supérieur ou égal à 20 000, ces derniers élisent leurs représentants au sein des unions régionales regroupant leur profession. Les représentants des autres professions sont désignés par arrêté du directeur général d'ARS (biologistes, sage-femmes, orthoptistes, pédicures-podologues et orthophonistes). La durée du mandat des membres des URPS est de cinq ans renouvelables.

Les Unions Régionales de Professionnels de Santé (URPS) rassemblent, pour chaque profession et dans chaque collectivité territoriale de France, les représentants des professionnels de santé exerçant à titre libéral sous le régime des conventions nationales avec l'Union nationale des caisses d'assurance maladie.

Les URPS représentent un interlocuteur privilégié des acteurs étatiques régionaux. En effet, l'unique représentation à l'échelon régional était celle des médecins libéraux via les unions régionales des médecins libéraux (URML). Avec la création des URPS et donc d'une représentation régionale des professions de santé, le Directeur général de l'ARS dispose désormais d'interlocuteurs légitimes pour l'ensemble des professions de santé qui exercent à titre libéral.

Les URPS ont pour mission de contribuer à l'organisation et à l'évolution de l'offre de santé au niveau régional. Pour cela, elles sont associées à la préparation du projet régional de santé et à sa mise en œuvre. Elles peuvent conclure des contrats avec l'ARS et assurer des missions particulières impliquant les professionnels de santé libéraux dans les domaines de compétence de l'agence. Enfin, elles peuvent assumer des missions confiées par les conventions nationales liant les professionnels de santé et l'assurance maladie.

Deux élections ont eu lieu en 2010 et en 2015 pour cinq professions via un système de vote par correspondance papier. Elles ont été l'occasion de mettre en relief des difficultés en termes de sécurisation du scrutin et d'accès au vote des professionnels concernés.

En 2021, 6 professions ont été concernées par les élections URPS : Chirurgiens-Dentistes, Infirmiers, Masseurs-Kinésithérapeutes, Médecins, Orthophonistes, Pharmaciens.

Ces 3 élections, dont la responsabilité de l'organisation revenait initialement aux unions elles-mêmes, ont été organisées par les pouvoirs publics. Les URPS comme les organisations

syndicales dans leur ensemble, qui n'ont jamais eu à organiser le scrutin, reconnaissent la nécessaire implication de l'Etat dans le processus.

La date est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé. Elle est antérieure d'au moins un mois à la date d'expiration du mandat des assemblées en fonction.

9.2 Dispositif retenu pour les élections depuis 2021

L'une des préconisations de la mission IGAS diligentée concernant les élections de 2015 qui a émergée de ce rapport (février 2016) porte sur le choix du vote électronique par internet comme modalité exclusive de vote pour les élections des représentants aux URPS.

L'administration a donc rénové le dispositif via le décret du 9 mai 2017 modifiant les dispositions relatives aux unions régionales des professionnels de santé instaure le principe d'un vote électronique en lieu et place du système de vote par correspondance, afin d'assurer une meilleure sécurisation du scrutin et faciliter l'accès au vote des professionnels concernés.

Les élections qui se sont tenues en 2021, le vote électronique a constitué l'unique modalité de vote, aucun vote à l'urne ou par correspondance n'a été possible.

Les prochaines élections auront donc lieu pour la deuxième fois par un vote électronique piloté à l'échelle nationale.

La mise en place d'un vote électronique comporte, à ce titre, plusieurs avantages. Il permet :

- Une simplification de la procédure et une économie en ressources administratives par le biais d'une centralisation du processus au niveau national ;
- Une réduction des coûts globaux dues à la dématérialisation (frais d'impression et de mise sous pli, passation d'un seul marché national, frais de déplacement des membres des commissions...).

Ces élections ont un intérêt majeur pour l'administration, qui veille à son bon déroulement. En effet, l'habilitation qui est octroyée aux organisations syndicales pour participer aux négociations conventionnelles avec l'assurance maladie se fonde exclusivement sur le critère de la représentativité.

A ce titre, l'article R. 162-54-1 du code de la sécurité sociale prévoit que la représentativité des organisations syndicales est déterminée d'après quatre critères cumulatifs, dont l'audience, établie en fonction des résultats obtenus aux dernières élections URPS.

Les élections aux URPS devront tenir compte de deux évolutions :

- la mise en place d'élections par collèges pour les médecins : le décret du 9 mai 2017 prévoit la fusion des collèges de médecins spécialistes. Ainsi, les prochaines élections URPS se tiendront pour les représentants des médecins entre deux collèges (généralistes et spécialistes).

9.3 Les professions concernées

Les élections concernent six professions de santé (Médecins, Infirmiers, Masseurs-Kinésithérapeutes, Chirurgiens-dentistes, Pharmaciens d'officine et Orthophoniste).

Professions concernées par les élections	Nombre d'effectifs libéraux en 2016	Taux d'évolution annuel projeté jusqu'en 2020
Médecins	114 542	-2% pour les spécialistes -4% pour les généralistes
Infirmiers	83 125	+ 1.2%
Masseurs-Kinésithérapeutes	61 473	+ 2.3%
Chirurgiens-dentistes	36 112	- 1.6%
Pharmaciens d'officine	26 771	+ 0.5%
Orthophonistes	20 700	+ 4%
Total effectifs	342 723	
Source	Dossier statistique (PLFSS 2018)	Projections des effectifs des professionnels de santé (DRESS)

9.4 Spécificités de la solution de vote retenue

9.4.1 Respect du cadre juridique lié à l'organisation du processus électoral

Les dispositions du code électoral et du code de la santé publique ont vocation à s'appliquer aux élections (L. 4031-1 à L. 4031-7 du code de la santé publique et R. 4031-19 à R. 4031-38 du même code).

Le prestataire devra également se conformer aux dispositions réglementaires à venir sur l'organisation des élections :

- Une commission nationale du vote électronique, dont la liste des membres sera fixée par arrêté de la ministre de la Santé, sera chargée d'organiser les élections ;
- Un bureau national du vote électronique, dont la liste des membres sera fixée par arrêté de la ministre de la Santé, sera chargé du contrôle des opérations de vote ;
- La clé de répartition des frais occasionnés par les élections sera fixée par arrêté de la ministre de la Santé ;
- La définition des caractéristiques du traitement automatisé des données sera précisée par arrêté de la ministre de la Santé après avis de la CNIL ;
- La fixation des listes électorales sera prise par arrêté de la ministre de la Santé ;
- La liste des organisations syndicales admises à présenter des listes de candidats sera fixée par arrêté de la ministre de la Santé ;
- La date du scrutin sera fixée par arrêté de la ministre de la Santé.

9.4.2 Pour l'administration

L'engagement de l'Etat dans le processus électoral consiste à prendre toutes les mesures nécessaires pour aboutir à des élections aux dates fixées et procéder à l'installation des nouvelles URPS.

La mise en œuvre du vote par voie dématérialisée introduit de nouveaux défis pour la commission nationale du vote électronique, présidée par la directrice de la sécurité sociale :

- Assurer un pilotage national des élections. Une commission du vote électronique, qui a son siège dans les locaux du ministère de la santé, sera chargée de l'organisation des élections. De plus, les opérations de vote seront placées, pour chaque élection, sous le contrôle d'un bureau national du vote électronique dont le président est désigné par arrêté du ministre de la Justice et de la ministre de la Santé. Ce bureau est composé de deux représentants de chaque organisation syndicale des professionnels de santé candidate à l'élection ainsi que deux représentants du ministère chargé de la santé. Le secrétariat du bureau sera assuré par les représentants du ministère de la santé.
- Assurer l'accessibilité, la fiabilité et l'attractivité au vote pour les professionnels concernés. Cela permettra de garantir un taux de participation identique à minima. Une communication suffisante auprès des acteurs sera réalisée par l'administration afin de les accompagner dans ce premier vote par voie dématérialisé.
- Simplifier et sécuriser le processus électoral : Le passage au vote par internet doit permettre d'assurer une meilleure gestion du calendrier électoral tout en offrant un degré accru de sécurité juridique. Cela a plusieurs niveaux :
 - Par la fiabilisation des listes électorales en automatisant le contrôle du contenu des listes d'électeurs et de la participation des candidats ;
 - En renforçant la transparence de la procédure de vérification de la capacité d'un syndicat à se présenter aux élections.

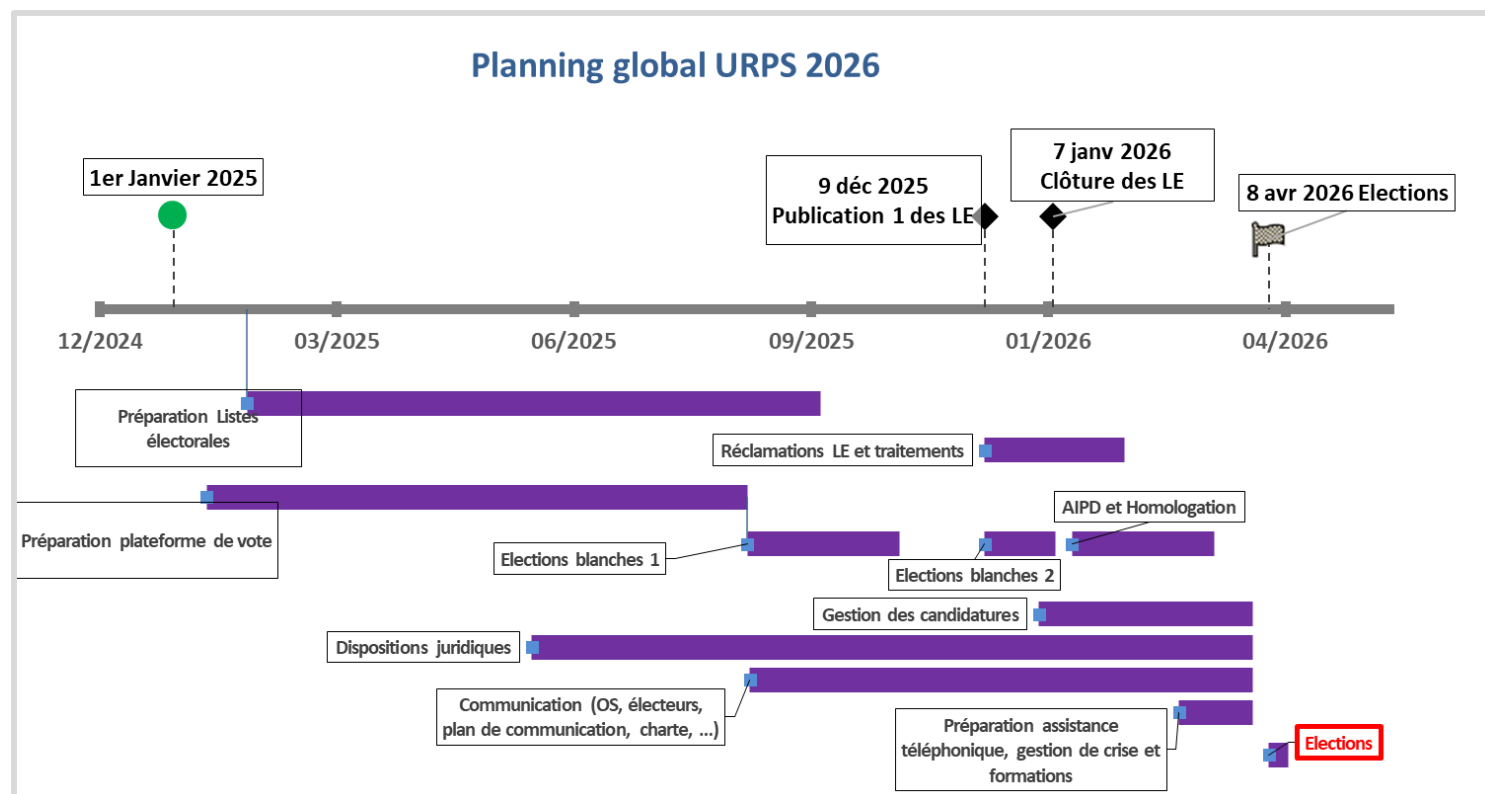
9.4.3 Pour les professionnels de santé

Les élections aux URPS sont déterminantes pour la représentativité syndicale. En effet, la représentativité des syndicats qui conditionne l'accès aux négociations conventionnelles avec l'Assurance-Maladie repose sur plusieurs critères dont les résultats électoraux aux Unions régionales de professionnels de santé. Les élections sont importantes pour les électeurs et portent des enjeux forts.

9.5 Exemple de calendrier général du projet Elections

Le calendrier du projet E-vote URPS présente les différents volets des prestations. Les prestations de tests d'intrusion sortent des prestations de l'accord cadre. Les conclusions techniques des travaux d'homologation et d'expertise pourront se traduire par des développements spécifiques.

Voici un macro-planning indicatif qui dépend entre autres du contexte réglementaire et de ressources de l'équipe en place :



9.6 Les élections URPS 2026

Les élections URPS prévues initialement en 2026 ont été reportées jusqu'à nouvel ordre. Les modalités de désignation des futurs élus ne sont pas encore déterminées. A ce stade, les dernières élections URPS ont eu lieu en 2021.

10 Projet d'élections TPE

10.1 La direction métier : Direction Générale du Travail (également direction métier sur le **Lot 5 CTEP Mars**)

La Direction générale du travail (DGT) prépare, anime et coordonne la politique du travail. En particulier, elle élabore les textes législatifs ou réglementaires portant sur les relations collectives de travail, et développe des actions pour encourager le dialogue social, promouvoir la qualité de vie au travail et assurer l'effectivité du droit.

10.1.1 La sous-direction du dialogue social

La DGT comprend notamment la sous-direction du dialogue social, notamment chargée de :

- L'élaboration et du suivi de la mise en œuvre des règles relatives à la représentativité et au fonctionnement des organisations syndicales et patronales, à la négociation collective de branche et d'entreprise ainsi qu'aux instances représentatives du personnel ;
- La promotion du dialogue social de branche et d'entreprise et de l'accompagnement des partenaires sociaux dans ce cadre ;
- La répartition des sièges de conseillers prud'hommes.

La sous-direction du dialogue social assure en outre le secrétariat du Haut Conseil du dialogue social, organe consultatif rassemblant notamment des représentants des organisations syndicales nationales et interprofessionnelles et des organisations représentatives d'employeurs, et qui doit être obligatoirement tenu informé des modalités d'organisation du scrutin TPE.

10.1.2 Le bureau DS3

La sous-direction du dialogue social est composée de trois bureaux, dont le bureau de la démocratie sociale (DS3).

Ce bureau pilote notamment la mise en place des systèmes d'information destinés à mesurer l'audience des organisations syndicales et patronales de salariés et d'employeurs tous les 4 ans, l'ensemble des opérations électorales pour la mesure de l'audience des organisations syndicales auprès des salariés des TPE ainsi que la mise en place des commissions paritaires régionales interprofessionnelles (CPRI) et la répartition des sièges conseillers prud'hommes.

10.2 Les acteurs du processus

Nous mentionnons ci-après les principaux acteurs concernés par ce marché en indiquant leurs missions principales dans l'opération.

- **Direction Générale du Travail (DGT) / Bureau de la démocratie sociale (DS3)**

La DGT a pour mission de programmer et de piloter l'intégralité de la préparation et de déroulement du scrutin TPE.

Au sein de la Direction, le bureau DS3 assure la maîtrise d'ouvrage de l'opération.

Sont également à la charge de la DGT la réglementation et la coordination des opérations préalables au vote et des opérations de vote elles-mêmes.

Le DGT est autorité qualifiée du Système d'information. Il est responsable de la sécurité de l'ensemble du SI.

- **Direction du Numérique (DNUM)**

La direction du numérique (DNUM) est compétente sur l'ensemble des sujets SI. Elle valide les choix techniques, les cahiers des charges, l'analyse les solutions sur les critères techniques et de sécurité. La conduite des procédures de l'accord cadre, la gestion contractuelle du marché et le pilotage des MOE sont aussi assurées par le directeur de projet de la DNUM. Elle assiste également la DGT dans la phase de spécifications détaillées du système puis de réalisation.

- **L'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE (AMOA)**

Une équipe d'AMOA assiste la DGT dans la conduite du projet.

- **LES FOURNISSEURS DE DONNEES SOCIALES**

La liste électorale du scrutin TPE est établie à partir de données sociales fournies par des organismes tiers à la DGT, qui ont un rôle essentiel dans le déroulement du processus. Il s'agit en particulier des organismes gérant des régimes sociaux et des flux de déclarations de données sociales. Les deux principaux (en termes de volumétrie de données transmises) sont la DARES (pour le flux DSN) et l'UCn (pour les données relatives aux salariés du particulier employeur).

D'autres organismes fournissent les données permettant de recenser l'ensemble des salariés concernées par le scrutin, et ainsi de compléter la liste électorale : pour le scrutin organisé en 2024, la MSA, le GUSO (guichet unique du spectacle occasionnel), l'ENIM (établissement des invalides de la marine), la Caisse de sécurité sociale de Saint-Pierre-et-Miquelon et l'Assemblée nationale (pour les données relatives aux collaborateurs parlementaires) ont également fourni des données.

- **LA DARES (DSN)**

La DSN contient tous les éléments permettant de calculer mensuellement les prestations et les cotisations pour les différents organismes comme l'URSSAF, la CNAV ou France Travail mais aussi pour les organismes de retraite complémentaire, de prévoyance et de santé.

Ces données sont mises à disposition par le groupement d'intérêt public « Modernisation des déclarations sociales » (GIP-MDS) qui gère l'ensemble des projets permettant aux entreprises d'effectuer et régler simplement leurs déclarations sociales, et aux administrations de commander et d'exploiter différentes données issues de ces déclarations.

La Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques (DARES) gère les bases du Ministère chargé du travail et prépare à la demande des différentes directions les fichiers alimentant leurs SI, dont la DGT, cliente de la DARES pour le fichier DSN.

- **L'UCn (URSSAF Caisse Nationale, anciennement ACOSS)** fournit les données sociales déclarées par les employeurs individuels pour les personnes qu'ils emploient en tant que salarié pour leur propre compte (sources CESU, PAJE et DNS).

- **LES DIRECTIONS REGIONALES DE L'ECONOMIE, DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITES (DREETS)**

Les Directions régionales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, services déconcentrés du Ministère chargé du travail, interviennent également dans le processus de l'élection TPE, essentiellement pour la communication locale sur le scrutin, ou en lien avec les organisations syndicales exclusivement candidates à l'échelle régionale (instruction des candidatures et des propagandes, transmission de la liste électorale).

- **LE BUREAU DE VOTE**

Pendant toute la durée du scrutin, l'ensemble des opérations électorales sont contrôlées par un bureau de vote. Ses compétences lui permettent notamment d'accéder à tout moment aux locaux hébergeant les traitements automatisés chez le prestataire ainsi qu'aux zones de stockage des plis de vote par correspondance avant leur dépouillement. Avant le début des opérations de vote, il constate le scellement des urnes et s'assure que ces urnes soient vides.

C'est également au bureau de vote qu'il appartient de prendre la décision d'arrêter temporairement ou de suspendre complètement les opérations de vote en cas d'altération des données. Toute intervention ou incident est par ailleurs mentionnée dans un procès-verbal des opérations de vote pour en assurer la traçabilité.

A l'issue des opérations de vote électronique, le bureau de vote assure enfin la rédaction du procès-verbal des opérations de vote après vérification que l'urne électronique contient autant de votes exprimés que d'émargements, que le premier vote enregistré l'a été après le début de la période de vote et que le dernier vote enregistré l'a bien été avant la clôture des opérations de vote.

La composition du bureau de vote comprenait lors du scrutin 2024 un président issu du corps de la magistrature de l'ordre judiciaire, deux assesseurs magistrats de l'ordre administratif,

deux assesseurs magistrats de l'ordre judiciaire ainsi qu'un secrétaire désigné par le Ministre du travail n'ayant pas voix délibérative.

- **LE COMITE TECHNIQUE**

Les membres du bureau de vote sont assistés dans leurs décisions par un comité technique comprenant deux membres désignés par le Ministre du travail ainsi que l'expert indépendant.

Ce comité expertise la nature des éventuels incidents survenus durant les opérations de vote et en détermine la gravité et les conséquences éventuelles sur la sincérité et la sécurité du vote.

- **L'EXPERT INDEPENDANT**

L'expertise indépendante des systèmes de vote mise en place pour la présente élection s'inscrit dans le respect des recommandations émises par la CNIL. Dans le respect de ces exigences, l'expertise porte aussi bien sur les systèmes de vote (électronique et par correspondance) avec un contrôle *a priori* que sur le vote lui-même dans son environnement d'exécution. Pour ce faire, l'expert indépendant est membre de droit du comité technique qui assiste le bureau de vote.

L'expertise indépendante donne lieu à la production d'un rapport rédigé par l'expert. Ce rapport est communiqué au maître d'ouvrage, aux membres du bureau de vote, aux membres du comité technique, ainsi qu'aux organisations syndicales membres de la commission des opérations de vote

- **ORGANISATION ET MANAGEMENT DU PROJET**

Le projet Election TPE est géré par une équipe composée de membres de la Direction Générale du Travail (DGT) et de la DNUM (Direction du NUMérique) qui forme la direction de projet. Le projet est piloté par un comité de pilotage composé de membres de ces différents services.

La maîtrise d'ouvrage se compose :

- D'une équipe projet, interne au Ministère, affectée à la conduite des élections et composée d'environ 5 personnes. Elle intervient sur les axes suivants :
 - Le pilotage global de l'opération ;
 - Le traitement des aspects juridiques et politiques ;
 - La gestion administrative et financière des différents marchés ;
 - L'organisation et le suivi des opérations d'établissement de la liste électorale, d'organisation du scrutin et de centralisation des résultats du scrutin. Cet axe recouvre notamment les aspects relatifs à la qualité des déclarations, leur mise en conformité et le pilotage de la conformité ;
 - Le traitement des relations avec les partenaires institutionnels internes, les services déconcentrés dans les régions, les partenaires sociaux et les fournisseurs de données sociales ;
 - La communication externe.

- D'une équipe d'assistance à maîtrise d'ouvrage intervenant principalement sur les axes suivants :
 - L'assistance au pilotage de l'opération, en appui au chef de projet TPE ;
 - La planification, la coordination des travaux et le suivi opérationnel de l'exécution des tâches de la maîtrise d'ouvrage et en relation avec les responsables de la maîtrise d'œuvre, des tâches relevant de ce maître d'œuvre ;
 - Le suivi et contrôle technique des travaux du maître d'œuvre ;
 - La mise en place et le pilotage de la conformité.

Cette équipe est placée sous la responsabilité d'un directeur de projet et peut être complétée selon les besoins par des expertises ad hoc.

Les dispositions d'organisation du travail entre ces acteurs et les maîtres d'œuvre de ce marché seront précisés lors de l'étape de lancement des travaux.

10.3 La mesure de l'audience : historique et dispositifs juridiques

10.3.1 La représentativité syndicale telle qu'issue de la loi du 20 août 2008

La représentativité syndicale désigne l'aptitude reconnue à un syndicat professionnel d'être le porte-parole et de défendre l'intérêt des salariés. La loi du 20 août 2008 portant rénovation de la démocratie sociale et réforme du temps de travail a renouvelé en profondeur les règles de représentativité des organisations syndicales, les modalités des élections professionnelles et de représentation de la section syndicale ainsi que les règles en matière de financement, de négociation collective et de validité des accords.

Au sens de cette loi, la représentativité des organisations syndicales doit être déterminée d'après les critères cumulatifs suivants :

- Le respect des valeurs républicaines,
- L'indépendance,
- La transparence financière,
- Une ancienneté minimale de deux ans dans le champ professionnel et géographique couvrant le niveau de négociation. Cette ancienneté s'apprécie à compter de la date de dépôt légal des statuts,
- L'audience, L'influence, prioritairement caractérisée par l'activité et l'expérience,
- Les effectifs d'adhérents et les cotisations.

Ces évolutions visent à donner davantage de place à la négociation collective et au dialogue social, visent à conférer une plus grande légitimité aux acteurs sociaux et à leurs accords aux différents niveaux interprofessionnel, de branche ou d'entreprise.

Le critère d'audience pour la détermination des organisations représentatives, appréciée tous les 4 ans, s'appuie sur les résultats du premier tour des élections du comité social et économique, les résultats des élections aux chambres d'agriculture et les résultats du scrutin TPE. Au niveau des branches professionnelles ou des périmètres assimilables, et au niveau

national interprofessionnel, une organisation syndicale ne peut être représentative que si elle recueille au moins 8% des suffrages exprimés. Cette mesure est faite par agrégation des résultats électoraux pertinents au regard du niveau considéré.

10.3.2 La loi du 15 octobre 2010 complétant la loi du 20 août 2008

Dans la mesure où la loi du 20 août 2008 ne concernait pas les entreprises de moins de 11 salariés, la loi du 15 octobre 2010 est venue la compléter en prévoyant l'organisation d'un scrutin permettant à tous les salariés travaillant dans les TPE et pour des particuliers employeurs d'exprimer leur choix en faveur d'une organisation syndicale qui sera amenée, par la suite, à négocier en leur nom au niveau de la branche et/ou au niveau interprofessionnel. Cette solution est conforme aux exigences conventionnelles et constitutionnelles.

Les grands principes retenus par la loi du 15 octobre 2010 pour l'organisation du scrutin ont été les suivants :

- ce scrutin est régional, organisé tous les 4 ans, et se fait sur sigle de l'organisation syndicale candidate. Pour autant l'appréciation des résultats doit pouvoir se faire aux niveaux départemental, régional et national ;
- les électeurs peuvent se prononcer par correspondance ou par voie électronique ;
- la liste électorale est établie à partir des données sociales relatives au mois de décembre de l'année précédant le scrutin. L'effectif des entreprises est apprécié au 31 décembre de l'année précédant le scrutin.
- Si les résultats de ces élections ad hoc sont publiés au niveau régional et interprofessionnel, les suffrages exprimés sont agrégés à ceux issus des élections professionnelles et des chambres départementales d'agriculture (pour la branche de la production agricole) pour donner une mesure globale de la représentativité syndicale par branche et au niveau national et interprofessionnel.

L'organisation des élections (depuis l'information des salariés de leur inscription sur les listes électorales jusqu'à la proclamation des résultats) s'est déroulée du début du mois de septembre 2012 à fin décembre 2012 lors du premier cycle, de début septembre 2016 au 3 février 2017 pour le deuxième cycle, de janvier à avril 2021 pour le troisième cycle et de septembre à décembre 2024 pour le quatrième cycle.

Les élections concernent l'ensemble des salariés des très petites entreprises et du particulier employeur : pour le scrutin TPE 2012, ce sont 4 614 653 électeurs salariés qui ont été inscrits, répartis dans toutes les branches professionnelles. En 2016, 4 502 621 électeurs étaient inscrits. En 2021, ils étaient 4 888 296. En 2024, 5 380 351 électeurs étaient inscrits.

Le taux de participation est faible, et en décroissance : 10,38 % en 2012, 7,35 % en 2016, 5,44 % en 2021 et 4,07 % en 2024. A la date de rédaction de ce marché, des travaux ont été engagés avec les partenaires sociaux pour comprendre cette situation et réfléchir aux évolutions à apporter afin que les salariés TPE se mobilisent davantage pour voter lors de la prochaine édition, prévue en 2028.

10.4 Description synthétique du processus électoral TPE et de ses enjeux

Le processus opérationnel repose globalement sur 4 sous-processus :

- Le dépôt et le traitement des dossiers de candidature des organisations syndicales et de leurs propagandes électorales. Ce sous-processus est hors périmètre de ce marché mais lui est lié, notamment car les propagandes électorales doivent être consultables sur le site de vote électronique. Ce sous-processus présente également des risques contentieux susceptibles d'avoir un fort impact sur le scrutin (en 2016, le scrutin avait dû être reporté du fait d'un contentieux non purgé).
- La constitution et la fiabilisation de la liste électorale (**lot 1**). Ce sous-processus recouvre, en synthèse :
 - Le recueil des données des salariés et des employeurs, sur la base des déclarations sociales issues de plusieurs sources dont principalement la DSN et les flux CESU et PAJE de l'UCN ;
 - L'application de divers traitements nécessaires à l'application des règles de gestion et à la fiabilisation des données (traitement RNVP, Charade, croisement avec la base SIRENE, dédoublonnage, etc.) ;
 - L'organisation de la phase des recours gracieux et le cas échéant contentieux qui termine le processus de constitution de la liste électorale.
- L'éditique (**lot 3**) et la communication. Ce sous-processus recouvre :
 - La conception, l'édition et l'envoi (dont l'affranchissement) du matériel de vote (enveloppes, bulletins de vote, identifiants de connexion etc.) ;
 - La conception, l'édition et l'envoi de courriels d'information aux électeurs ;
 - Le cas échéant, sous réserve de la décision du maître d'ouvrage :
 - la conception, l'édition et l'envoi (dont l'affranchissement) d'une lettre-type aux entreprises lorsqu'une information primordiale (par exemple le type identifiant de convention collective) d'un de leur salarié est manquante ou erronée ;
 - la conception, l'édition et l'envoi (dont l'affranchissement) d'une lettre-type à tous les électeurs inscrits afin de les informer de leur inscription et de la possibilité de recours ainsi qu'un flyer de présentation de l'élection.
- L'organisation par le Ministère d'une campagne de communication nationale et l'appui aux campagnes de communication des organisations candidates (hors périmètre de ce marché).
- L'organisation du scrutin (**lot 3**, et **lot 4** s'agissant des sujets de sécurité). Ce processus recouvre principalement :
 - La mise en place des solutions de vote par correspondance et de vote électronique et leurs organisations ;
 - L'audit des processus par l'expert indépendant ;
 - La tenue d'élections blanches ;

- L'assistance au Ministère pour l'instruction des demandes de modifications d'informations personnelles des électeurs ;
- La mise en place d'un centre d'assistance aux électeurs ;
- La gestion retour des bulletins de vote par correspondance, incluant leur acheminement jusqu'au site de dépouillement, et le dépouillement proprement dit ; le déroulement du scrutin et l'agrégation des résultats sur le plan départemental, régional et national. Cela comprend les opérations de vote suivant les modalités proposées (vote par correspondance et vote électronique), ainsi que les opérations de décompte des suffrages pour chacune des listes candidates sur chacune des urnes et la production des résultats agrégés (par département, par région, par branche professionnel, au niveau national interprofessionnel, etc.) et leur diffusion ;
- L'export des résultats de l'élection TPE en vue de leur agrégation avec les résultats des élections professionnelles en entreprise (élections CSE) et les résultats des élections pour les chambres départementales d'agriculture.

Les différents sous-processus relatifs à l'élection TPE sont interdépendants : l'ensemble des actions seront coordonnées par la DGT et la DNUM. En complément, il est attendu de chacun des prestataires une attention particulière sur ce sujet et une attitude pro-active pour permettre la réalisation de l'ensemble des opérations avec le plus de fluidité possible.

L'élection TPE est un projet d'envergure majeure en raison des enjeux politiques qu'il sous-tend. Les syndicats représentatifs disposent en effet d'un certain nombre de prérogatives (négociation, gestion des organismes paritaires) : tous les éléments qui ont trait à leur détermination, en particulier les suffrages obtenus, ont des conséquences importantes pour le paysage syndical français.

Les résultats de l'élection TPE sont donc collectés à des fins normatives : à ce titre, la saisie, le stockage et la restitution doivent être traités de manière fiable, sécurisée, exhaustive et transparente.

Il s'agit d'une opération complexe par la diversité des tâches à accomplir, le nombre et la variété des intervenants, le volume considérable des informations à traiter, la tension et le caractère impératif des délais à tenir.

Le bon déroulement d'un tel projet nécessite une somme de compétences techniques et organisationnelles, une planification rigoureuse et une vigilance constante sur le respect de nombreux délais impératifs (dont certains ont un caractère législatif ou réglementaire), ainsi qu'une coordination efficace de l'action des différents intervenants. Il nécessite également une très bonne capacité d'adaptation aux aléas techniques ou contentieux.

Au vu des impératifs réglementaires des mises en ligne, les livraisons ne peuvent souffrir de retard. Le ministère a donc besoin de pouvoir piloter le projet de manière resserrée. Les fonctionnalités devront être livrées au fur et à mesure de leur développement afin de fluidifier le plus possible l'articulation entre les développements et la recette.

Enfin, les prestataires doivent présenter au ministère et s'assurer de la bonne mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité dès que nécessaire (congrès, crise sanitaire, autre).

10.5 Retour sur le scrutin TPE 2024

Le scrutin TPE 2024 s'est déroulé du 25 novembre au 9 décembre 2024.

Les électeurs étaient appelés à voter par voie postale ou sur internet via un site dédié, pour l'une des organisations syndicales candidates au scrutin sur leur urne de vote (l'urne de vote est déterminée à partir de la branche professionnelle de l'électeur, de sa région d'emploi et de son collège - cadre ou non-cadre). Les résultats ont été proclamés le 20 décembre 2024.

La participation, déjà en baisse en 2016 et 2021, a diminué à nouveau en 2024 : 218 926 électeurs ont voté (4,07 % de participation). La part du vote électronique, en croissance depuis la première édition du scrutin, a encore augmenté en 2024 pour atteindre 70 % des votants, contre 30 % pour le vote par correspondance.

10.5.1 Les principales difficultés rencontrées lors des scrutins 2016, 2021 et 2024

Lors du scrutin TPE 2016 et malgré l'avancement du calendrier et notamment des dates du dépôt des candidatures et des propagandes, celui-ci s'est caractérisé par des contentieux sur certaines candidatures au scrutin TPE, dont le dénouement judiciaire tardif, postérieur au calendrier du scrutin tel qu'initialement prévu, a conduit au report des dates du scrutin TPE. Ce report a eu des impacts sur le planning d'impression du matériel de vote, sur l'acheminement du matériel de vote, sur la campagne de communication, sur l'assistance téléphonique destinée aux électeurs ainsi que sur l'organisation des opérations de dépouillement.

Lors du scrutin TPE 2020, le scrutin a été reporté par 2 fois du fait de la crise sanitaire liée au Covid (2 mois de décalage) et du fait d'un retard pris au niveau du sous-projet Site Grand public (2 mois de décalage). Il s'est finalement déroulé en avril 2021.

Lors du scrutin 2024, plusieurs contentieux sur les candidatures se sont clôturés définitivement quelques jours seulement avant le début du scrutin, ce qui a permis, contrairement à 2016, de ne pas reporter le scrutin. Cette situation a toutefois eu des impacts sur le système de vote par correspondance, qui a dû être désynchronisé du système vote électronique. En pratique, la liste des candidatures imprimées sur les bulletins (plusieurs semaines avant le scrutin du fait des délais de production et d'acheminement, et donc avant la clôture des contentieux) n'était pas identique à la liste des candidatures intégrées au site de vote électronique (qui correspondait à la liste définitive) et les bulletins de vote par correspondance qui comportaient un suffrage pour une candidature finalement écartée par le juge ont dû faire l'objet d'un traitement spécifique. Cette situation a également eu un impact sur le centre d'assistance, qui devait être en mesure d'informer les électeurs de cette situation inhabituelle.

Il est à noter que dans tous les cas, le scrutin TPE doit avoir lieu dans un délai qui permet la mesure de l'audience syndicale, prévue durant le premier semestre de l'année suivant le scrutin. Le report ne peut donc être lié qu'à des circonstances tout à fait exceptionnelles et ne jamais dépasser le délai prévu réglementairement. Les prestataires doivent également disposer d'une très bonne capacité d'adaptation, au regard d'aléas extérieurs et difficilement prévisibles.

10.5.2 Les candidatures des organisations syndicales en 2024

Les organisations syndicales candidatent au scrutin TPE en sélectionnant un périmètre de candidature selon leurs vocations statutaires : dans une ou plusieurs régions, ou au niveau national, sur une ou plusieurs branches professionnelles, ou au niveau interprofessionnel (toutes branches), et sur le collège « non-cadres » et/ou sur le collège « cadres ». C'est le sigle et/ou le nom du syndicat qui est mentionné dans la déclaration de candidature ; il n'y a pas de candidatures nominatives. Un arrêté du Ministre chargé du travail fixe la période de dépôt des candidatures ainsi que le modèle des documents pour ce dépôt.

L'organisation du dépôt des candidatures par les organisations syndicales candidates est hors périmètre de ce marché. Les règles de recevabilité des candidatures des organisations syndicales sont similaires à celles qu'une organisation syndicale doit respecter pour se présenter aux élections professionnelles en entreprise, pour le comité social et économique (CSE) : respect des valeurs républicaines, indépendance, transparence financière et une ancienneté de 2 ans minimum. Les candidatures déposées sont examinées par la DGT au regard de ces critères, et déclarées ou non recevables. Les décisions administratives relatives à la recevabilité ou non des candidatures peuvent être contestée devant le juge judiciaire.

En 2024, 33 candidatures ont été initialement déclarées recevables par la DGT. Toutefois, après plusieurs contentieux (dont 2 se sont clôturés quelques jours avant le scrutin), seules 25 organisations syndicales ont été autorisées à se présenter. Il s'agissait de :

- 10 candidatures nationales/multirégionales interprofessionnelles ;
- 7 candidatures régionales interprofessionnelles ;
- 8 candidatures nationales professionnelles.

10.5.3 L'enjeu de la propagande électorale

Les propagandes électorales sont des documents téléchargeables propres à chaque organisation syndicale qui sont présentés à l'électeur sur le site Grand Public et sur le site de vote électronique. Comme le dossier de candidature, les documents sont déposés en ligne par les organisations syndicales et sont validés par les commissions de vote, en lien avec l'administration.

L'ordre d'apparition des candidatures et de leurs propagandes, sur le site de vote électronique et les bulletins de vote par correspondance, est tiré au sort.

Les questions autour du format et de la personnalisation pour l'électeur des propagandes électorales sont des enjeux importants pour les organisations syndicales et pour le Ministère. Le format des propagandes a évolué de scrutin en scrutin. En 2024, les propagandes, d'un maximum de 6 pages, étaient déclinables par région et par branche professionnelle (sur 24 branches ou lots de branches différents).

Les propagandes sont fournies par les organisations syndicales selon un format défini. Elles peuvent contenir des liens, cliquables depuis le site grand public et le site de vote, ou des QR code.

L'organisation du dépôt des propagandes électorales par les organisations candidates, et de leur examen, est hors périmètre de ce marché.

10.5.4 La liste électorale

En l'état du droit actuel, sont électeurs les salariés âgés d'au moins 16 ans, employés au mois de décembre de l'année précédant le scrutin dans les entreprises de moins de 11 salariés (cet effectif est apprécié au 31 décembre de l'année précédant le scrutin) et les salariés du particulier employeur. Des réflexions sont toutefois en cours pour modifier ces critères en vue du scrutin 2028, afin que la liste électorale reflète mieux l'état du salariat dans les TPE au moment du scrutin.

Chaque électeur est inscrit sur la liste électorale en fonction de trois critères :

- La région d'inscription : il s'agit de la région administrative au sens INSEE du terme, dans laquelle se situe géographiquement l'employeur pour lequel le salarié exerce son activité principale. L'activité principale du salarié est celle pour laquelle il a accompli le plus grand nombre d'heures au cours du mois de décembre de l'année précédant le scrutin,
- Le collège d'inscription : les électeurs sont inscrits dans le collège « cadre » en fonction de leur statut ou de la catégorie socioprofessionnelle renseignés dans les déclarations sociales. A défaut, ils sont inscrits dans le collège "non-cadres",
- La convention collective d'inscription identifiée par un numéro IDCC (identifiant de convention collective) : en règle générale, elle est déclarée par l'employeur. Si le salarié n'est pas couvert par une convention collective (6 à 7 % de l'effectif salarié), il sera inscrit sous un numéro correspondant à l'absence de convention collective.

Ces trois critères d'inscription, qui déterminent l'urne de vote de chaque électeur peuvent être contestés par l'électeur concerné par recours gracieux durant une période définie, postérieure à la publication de la liste électorale, et ensuite par recours contentieux auprès du tribunal judiciaire dont relève le salarié. L'examen des recours gracieux est de la responsabilité de la DGT. La décision d'acceptation d'un recours entraîne la modification de la liste électorale.

L'inscription est unique : chaque électeur ne peut valablement faire l'objet que d'une seule inscription sur la liste électorale. Cette règle suppose que les électeurs multi-déclarés puissent être détectés afin d'éviter qu'ils ne soient inscrits plusieurs fois sur la liste (phase de dédoublonnage).

Pour l'établissement de la liste électorale, un fichier national des électeurs a été constitué. Ce fichier contenait, entre autres informations, le numéro d'inscription au Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP, dit numéro NIR). Cette liste, du fait des informations personnelles qu'elle contient, ne peut être diffusée qu'à un nombre limité de destinataires juridiquement définis.

Pour le scrutin 2024, la liste électorale a été établie par le prestataire (**lot 1**), et publiée sur un site internet grand public dédié à l'élection TPE à compter du 2 septembre 2024. Elle était également consultable dans les services déconcentrés du ministère. Des extraits de cette liste ont par ailleurs été diffusés aux organisations candidates, pour leurs propres opérations de communication.

De manière concomitante à la publication de la liste, les électeurs ont reçu par courrier postal les informations concernant leur inscription. S'ils avaient connaissance d'éventuelles erreurs sur les données les concernant, ils avaient la possibilité de saisir la DGT par courrier ou en ligne à partir du site internet dédié à l'élection TPE, en vue d'une demande de modification de

données personnelles ou d'un recours gracieux, en inscription, modification de leurs données électorales, ou radiation.

Après les traitements de récupération des fichiers de données, de diagnostic, de corrections et d'exclusion des entreprises de plus de 11 salariés, il subsistait dans les données un certain nombre de situations à vérifier. Des activités de mise en conformité ont donc été engagées afin :

- de compléter les données manquantes (par exemple le code IDCC, le collège ou l'adresse des électeurs),
- de corriger les défauts relevés (qualité des adresses nécessaire au bon envoi des courriers en particulier),
- de statuer sur les situations de multi-inscription sur lesquelles il subsistait un doute à l'issue des traitements de détection informatisés. Le traitement a été automatique pour une très grande majorité des cas, puis manuel pour les cas restants.

Dans le cadre de ces activités de mise en conformité, 44 538 courriers ont été adressés aux déclarants des données sociales afin de les inciter à corriger ou confirmer les informations manquantes ou en anomalie (461 814 manques ou anomalies détectés sur le collège, l'IDCC, la date de naissance ou l'adresse des électeurs), via une partie spécifique du site internet dédié à l'élection. Du 22 mai au 14 juin 2024, environ 9 800 déclarants ont procédé à la correction d'au moins une information, pour un total de 83 753 corrections, soit 17 % de l'ensemble des anomalies ou manques détectés. Au regard de ce résultat, relativement décevant, des réflexions sont en cours pour supprimer cette phase de mise en conformité par les déclarants, tout en conservant au moins le même niveau de complétude et de fiabilité de la liste électorale.

En outre, le dédoublonnage automatique et le dédoublonnage final manuel pour les cas les plus compliqués ont été implémentés dans le système d'information de constitution de la liste électorale. Dans un objectif de qualification des données, d'autres types de traitement ont été passés. Les traitements diligentés ont permis de fiabiliser la liste électorale définitive.

S'agissant des recours gracieux sur la liste électorale (inscription, modification de données électorale, radiation), tout électeur qui désirait introduire une réclamation sur liste électorale pouvait saisir la DGT par courrier ou en ligne sur le site internet Grand Public, durant une période de 25 jours à compter de la publication de la liste, soit jusqu'au 27 septembre 2024. En complément, en application du règlement général sur la protection des données (RGPD), les électeurs pouvaient demander à modifier leurs informations personnelles. Ces demandes portaient sur les données suivantes :

- Nom de naissance ;
- Nom d'usage ;
- Les prénoms ;
- Date de naissance ;
- Lieu de naissance ;
- Adresse postale.

Le requérant pouvait être l'électeur lui-même ou une personne mandatée. Ces demandes faisaient l'objet de dépôt de pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande.

Les électeurs pouvaient également formuler via le site Internet ou par courrier une demande d'opposition à la communication de leur adresse postale aux organisations syndicales.

Les cellules « N1 », « N2 » et « N3 » de traitement des demandes

Les recours, demandes de modification d'informations personnelles et les demandes d'opposition ont été possibles via le site Grand Public mais aussi par courrier postal adressé à une cellule mise en place spécifiquement.

Trois cellules de traitement des demandes étaient constituées :

- Une cellule dite « N1 » chez le prestataire (**lot 3**) permettant de gérer les demandes de modifications de données personnelles et la saisie des recours des électeurs reçus par courrier dans le site dédié le jour de leur réception, durant le mois de septembre 2024 (période de forte activité) ;
- Une cellule juridique nommée « N2 » à la DGT, permettant le traitement des recours, ou le traitement des autres types de demandes hors période de forte activité ;
- Et une cellule « N3 » d'expertise juridique fournie par la DGT et donnant les orientations concernant le traitement des cas complexes.

Les demandes d'opposition étaient traitées automatiquement par le SI lorsqu'elles étaient déposées sur le site internet TPE par les électeurs et par la cellule "N1" lorsqu'elles sont envoyées par courrier.

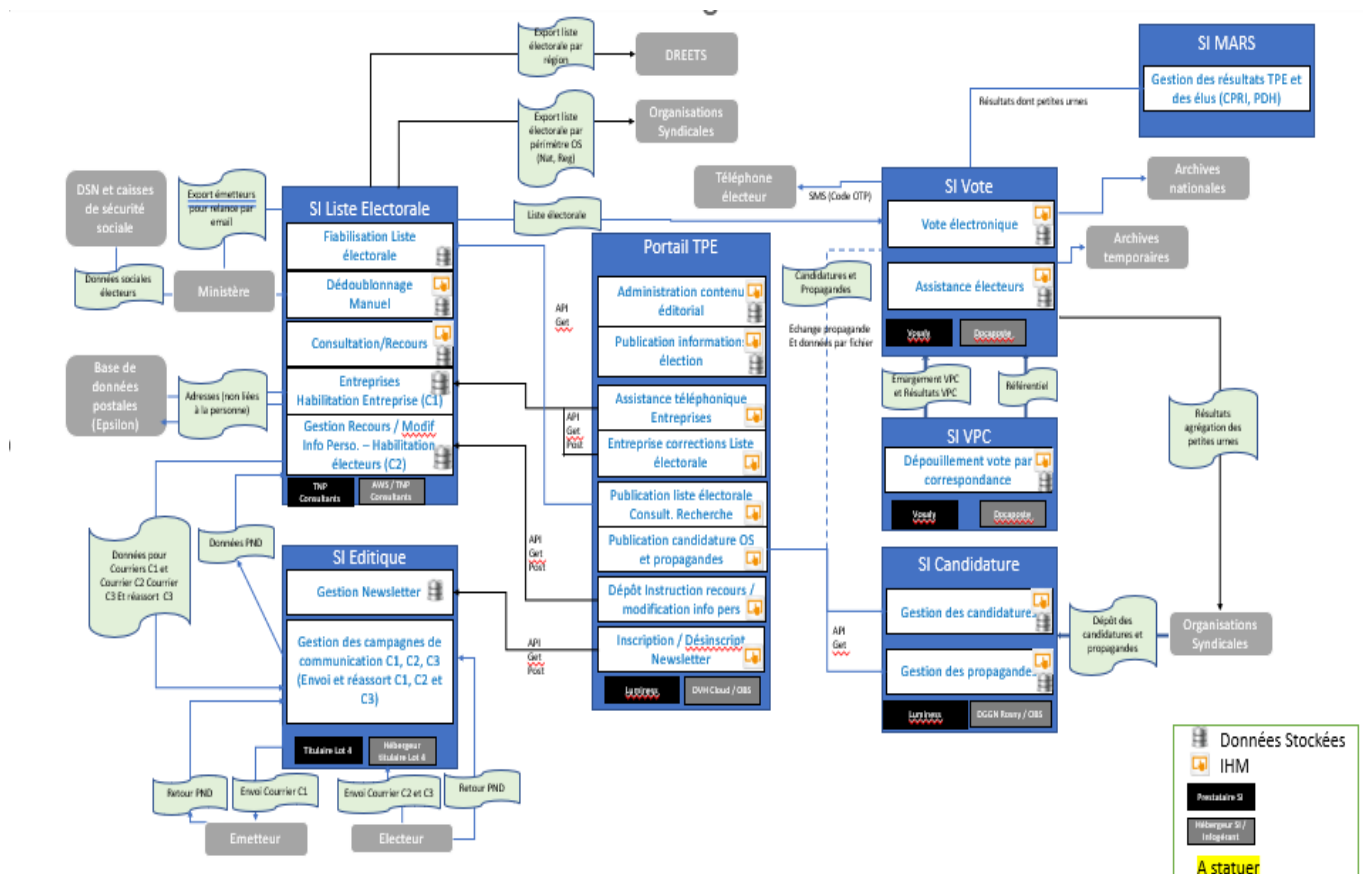
Le nombre de demandes reçues (toutes demandes confondues) en 2024 a été en baisse (- 20 % au global) par rapport au scrutin précédant (1 243 recours et 3 988 demandes de modification de données personnelles en 2024, en quasi-totalité reçus via le site internet TPE). L'ensemble des traitements réalisés automatiquement ou manuellement à la suite d'une demande ou d'un recours étaient enregistrés et consultables (processus d'historisation). En cas de demande de vérification par la DGT et/ou de recours contentieux, l'enchaînement des opérations pouvait donc être reconstitué et documenté dans le moindre détail.

Un important travail réalisé sur la qualité des adresses postales

La qualité des adresses des salariés constitue un enjeu majeur car elle détermine la bonne réception du matériel de vote. De nombreux traitements de fiabilisation des adresses postales ont donc été réalisés (traitements RNVP et Charade). A la suite de l'envoi des courriers aux électeurs, le prestataire chargé de l'éditique a réalisé un suivi des plis non distribués (PND). Malgré le travail de fiabilisation des adresses, le taux s'est toutefois élevé à 10 % pour le premier des deux courriers envoyés aux électeurs en 2024. Cette situation n'était pas satisfaisante : des réflexions sont en cours pour parvenir à faire baisser ce taux lors du scrutin 2028.

10.5.5 Le site Grand Public (non porté par VOCE2)

Voici le schéma d'urbanisation des SI TPE des **différents lots** VOCE ou des briques gérées hors VOCE par le Ministère incluant le site Grand Public (ou Portail TPE) :



Un site internet Grand Public (aussi site internet de l'élection TPE, mais qui est distinct du site de vote électronique) a été ouvert début 2024, à destination du grand public et plus particulièrement les électeurs du scrutin. Ces derniers pouvaient accéder à un espace personnel sécurisé après authentification via FranceConnect ou grâce à leur NIR. Les déclarants, dans le cadre de leurs activités de mise en conformité, disposaient également d'un espace dédié personnel (accessible via des identifiants transmis par courrier).

Le site Grand Public permettait :

- A tout utilisateur :
 - De consulter les informations générales sur le scrutin ;
 - De consulter les candidatures et propagandes électorales (le site est APisé avec le SI candidatures / propagandes) ;
 - De se rechercher sur la liste électorale (le site est APisé avec le SI liste électorale) ;
 - De contacter l'assistance utilisateur (par téléphone ou formulaire de contact) ;

- De s'abonner à une newsletter ;
- De déposer un recours gracieux ou une demande de modification d'information personnelle ;
- D'accéder via un lien, durant la période de vote, au site de vote électronique ;
- De consulter les résultats du scrutin.
- Aux électeurs authentifiés sur leur espace personnel :
 - De vérifier leurs informations personnelles (leur adresse postale n'était toutefois consultable qu'à la condition qu'ils se soient connectés à leur espace via FranceConect – pour des raisons de sécurité, cette information n'était en effet pas accessible à un électeur connecté via son NIR) ;
 - De consulter les candidatures et propagandes électorales de leur urne de vote ;
 - De déposer un recours ou une demande de modification d'information personnelle.

Le site Grand Public est responsive design. Sa mise en œuvre, à l'exception des API avec le SI liste électorale, est hors périmètre de ce marché.

10.5.6 Les modalités de vote

LE RESPECT DES EXIGENCES DE SECURITE INHERENTES A CE TYPE DE VOTE

Le système de vote mis en place en 2024 a respecté la quasi-totalité des préconisations CNIL de 2019 en matière de vote électronique. Pour le prochain scrutin, une attention particulière devra être apportée au respect des nouvelles préconisations de la CNIL (non connues à la date de rédaction du présent marché). La DGT a également fait réaliser une homologation RGS (Référentiel général de sécurité) du système de vote électronique. Les préconisations des experts ont abouti à la réalisation d'évolutions sur l'architecture physique et sur la solution applicative. Ces évolutions ont permis d'optimiser la sécurité du système informatique en termes de disponibilité et de performance.

Le ministère a également fait appel à une expertise indépendante des systèmes de vote conformément aux recommandations émises par la CNIL (pour le prochain scrutin, cette expertise sera assurée par le prestataire du **lot 4** du présent marché).

Le scrutin 2024 était de niveau 3 au sens de la recommandation CNIL de 2019.

L'ORGANISATION DU VOTE PAR CORRESPONDANCE ET L'EDITIQUE ASSOCIEE

Durant cette phase, le prestataire de la maîtrise d'œuvre avait en charge :

- La mise en place de la solution de vote par correspondance (solution technique de centre de traitement sécurisé pour recueillir, stocker et dépouiller les enveloppes de vote),
- La création, l'édition, l'impression et l'envoi par courrier du matériel de vote pour les solutions de vote par correspondance et de vote électronique,
- La production d'indicateurs en termes de : PND par région, acheminement et distribution des courriers.

Le matériel de vote personnel est envoyé par voie postale au domicile de chaque électeur inscrit sur la liste électorale (pour autant que son adresse soit connue). Il est établi et envoyé par le prestataire agissant pour le compte du ministre chargé du travail. Il mentionne :

- 1° - les noms, prénoms et domicile de l'électeur ;
- 2° - le collège et la branche dont il relève ;
- 3° - la région d'inscription ;
- 4° - le numéro d'ordre qui lui est attribué sur la liste d'émargement ;
- 5° - les périodes de vote ;
- 6° - les éléments nécessaires au vote par correspondance : bulletin de vote et enveloppe retour ;
- 7 - les éléments permettant à l'électeur de voter électroniquement à distance selon des modalités assurant notamment le respect des exigences de sécurité et de confidentialité du vote (codes de vote masqués par une étiquette et mention que l'électeur pouvait également se connecter via FranceConnect).

Tout électeur peut voter par correspondance en retournant son bulletin de vote dans l'enveloppe retour (« T ») fournie. Contrairement au scrutin 2024, l'organisation de l'acheminement postal des enveloppes retour jusqu'au centre de dépouillement est intégré au périmètre du présent marché.

Les suffrages exprimés par correspondance sont versés dans un fichier dénommé "urne électronique" (distinct du fichier des électeurs) dont les données font l'objet d'un chiffrement.

LE BILAN DU VOTE PAR CORRESPONDANCE

Le matériel de vote a été adressé aux électeurs de telle sorte que le délai pour voter soit suffisant pour la très grande majorité d'entre eux, avec une attention toute particulière portée aux électeurs des territoires d'Outre-Mer : une enveloppe retour prioritaire a été envoyée à chaque électeur ultra-marin alors qu'une enveloppe retour économique a été envoyée aux électeurs de métropole.

Les plis sont arrivés quotidiennement (hors week-end) sur le centre de traitement et réceptionnés par le prestataire de maîtrise d'œuvre. Au total, environ 65 900 plis ont été réceptionnés du 25 novembre au 18 décembre 2024 (soit une diminution de moitié environ par rapport au scrutin précédent), avec un pic de réception journalier à environ 11 000 plis reçus le 3 décembre.

Les VPC étaient réceptionnées chaque matin vers 9h, sur le site de dépouillement. Un huissier était présent à chaque fois pour superviser la réception et suivre le transfert des plis vers une salle de stockage, surveillée 24h/24 (caméra de surveillance, gardien) et dont les accès étaient réglementés.

Sous la surveillance des membres du bureau de vote et des mandataires des organisations syndicales candidates, le dépouillement des VPC a été réalisé entre le 16 et le 18 décembre 2024.

L'ORGANISATION DU VOTE ELECTRONIQUE A DISTANCE

Le vote par internet doit être simple d'utilisation, fiable et sécurisé (répondre aux préconisations de la CNIL), d'autant que sa part dans l'ensemble des votes progresse à chaque scrutin (elle était de 70 % en 2024).

Depuis n'importe quel poste de travail, tablette ou smartphone reliés au réseau internet, l'électeur pouvait se connecter à un site de vote électronique dédié, avec les codes d'accès qui figuraient sur le courrier reçu, ou via FranceConnect. Après authentification, il pouvait consulter les propagandes des organisations candidates sur son urne de vote, puis il pouvait ensuite voter après demande et réception (sur un téléphone fixe ou mobile) d'un code OTP. La plateforme lui permettait également de récupérer une preuve d'émargement, et une preuve du dépôt de son bulletin dans l'urne. Le vote est anonyme. Il faisait l'objet d'un chiffrement par le système, dès son émission sur le terminal utilisé par l'électeur, avant sa transmission au fichier « urne électronique ». La liaison entre le terminal de vote et le serveur hébergeant le fichier « urne électronique » faisait également l'objet d'un chiffrement. La transmission du vote et l'émargement de l'électeur ont une date certaine de réception.

Au cours de la période de vote par voie électronique à distance, la liste d'émargement est mise à jour à chaque vote. Le système de vote garantit qu'aucun résultat partiel n'est accessible pendant le déroulement du scrutin.

Lorsque le vote électronique est clôturé, la liste d'émargement qui a été mise à jour au fur et à mesure qu'ont eu lieu les votes électroniques, a fait l'objet d'une transmission au système de vote par correspondance, dans le but d'écarter les bulletins des électeurs ayant déjà voté électroniquement (en cas de double vote, le vote par voie électronique est prioritaire sur le vote par correspondance).

L'ORGANISATION DES CEREMONIES (SCELLEMENT, OUVERTURE, CLOTURE)

Lors de TPE 2024, les rendez-vous et cérémonies suivantes ont été organisés en novembre et décembre 2024 :

- 1 visite du site de dépouillement ;
- 1 formation du Bureau de vote ;
- 6 cérémonies (scellement ; ouverture du vote électronique ; clôture du vote électronique ; initialisation du système de vote par correspondance ; dépouillement et agrégation des résultats ; vérifiabilité).
- 2 réunions de la commission des opérations de vote, à mi-parcours de la période de vote électronique et pour la proclamation des résultats.
- Plusieurs réunions de préparation se sont également tenues dans les semaines précédant le début du vote.

Selon les types de rendez-vous, les acteurs peuvent être les suivants : DGT, DNUM, Prestataires, Bureau de vote, comité technique, mission d'expertise indépendante, huissier et organisations syndicales.

Les cérémonies étaient en présentiel (contrairement à 2021 où elles se tenaient en mixte distanciel / présentiel du fait de la crise sanitaire). Le prestataire avait en charge l'organisation des rendez-vous et cérémonies (logistique et technique), la formalisation des différents

livrables à destination de la DGT, du bureau de vote ou des organisations syndicales, l'animation des rendez-vous et cérémonies, la formalisation des compte rendus.

10.5.7 Le dépouillement du scrutin et l'agrégation des résultats

Une fois clôturée la période de VPC, il est procédé au dépouillement. Cette phase nécessite une organisation rigoureuse, et sécurisée. En 2024, elle s'est déroulée sous le contrôle d'un huissier, du bureau de vote, et des délégués des organisations syndicales présents pour assister aux différentes opérations (acheminement des enveloppes contenant les bulletins vers la salle d'incision ; acheminement des enveloppes incisées vers la salle d'extraction ; extraction des bulletins des enveloppes ; acheminement des bulletins vers la salle de lecture ; lecture et enregistrement des suffrages dans le SI VPV).

Une fois le dépouillement terminé, les suffrages enregistrés sont agrégés aux suffrages exprimés par voie électronique, afin d'obtenir les résultats, proclamés ensuite par la commission des opérations de vote.

10.6 Projection sur le scrutin 2028 et évolutions envisagées

Le Ministère chargé du travail est responsable de l'organisation du scrutin permettant de mesurer l'audience syndicale auprès des salariés des très petites entreprises (entreprises de moins de 11 salariés) et des particuliers employeurs. Le prochain scrutin aura lieu au cours du deuxième semestre 2028.

Ces résultats seront agrégés aux résultats des élections des représentants du personnel issus des entreprises d'au moins 11 salariés (projet MARS) sur la période 2025-2028 et aux résultats des élections aux chambres d'agriculture.

10.6.1 Les prestataires

Il est attendu un engagement formel de responsabilité de la part des titulaires des **lots 1** (pour l'élaboration de la liste électorale), **3** (pour la mise en place du système de vote et l'éditique) **et 4** (pour la sécurisation des opérations) du marché sur le bon déroulement des travaux et la qualité des fournitures résultant de l'exécution des prestations. Cet engagement d'obligation de résultat vaut donc pour :

- ses fournitures ;
- dans la tenue des engagements qualité fixés dans l'offre et les dispositions qualité concernant les prestations ;
- dans la collaboration avec le titulaire du **lot 4** d'expertise indépendante pour lui permettre d'auditer les différents SI constituant le projet TPE et les infrastructures les portant. Aucune entrave de quelle nature ne pourra être indiqué par les titulaires des **lots 1 et 3** concernant ces audits demandés et diligents par les prestataires d'expertise sécurité.

10.6.2 Les améliorations envisagées pour le scrutin 2028

Le retour d'expérience des derniers scrutins a permis au Ministère d'identifier un certain nombre d'améliorations à envisager. Celles-ci sont en cours d'instruction.

L'ensemble de ces améliorations ont pour objectifs de :

- Fiabiliser les données servant à l'élaboration de la liste électorale, en lien avec les fournisseurs de données, en particulier s'agissant de l'adresse postale des électeurs ;
- Optimiser la chaîne de traitement nécessaire à la constitution de la liste électorale, afin qu'elle soit plus fiable et puisse être exécutée plus rapidement ;
- Simplifier le parcours électeur ;
- Simplifier les opérations de dépouillement, en limitant le nombre de vote par correspondance ;
- Mieux faire comprendre les enjeux du scrutin, grâce notamment à une stratégie de communication mieux ciblée ;
- Augmenter les moyens de contacts avec les différentes parties prenantes (électeurs, entreprises), sans pour autant renoncer au canal courrier ;
- Sécuriser la bonne organisation du scrutin et le respect des échéances ;
- Optimiser les coûts, en particulier d'affranchissement.

Voici quelques-uns des axes d'évolution du scrutin 2028 qui sont étudiés :

- Améliorer le site internet TPE (hors marché VOCE2) en proposant davantage de contenus adaptés aux attentes des électeurs. Par ailleurs, le site internet comportera toujours des API sécurisées de mise à jour ou consultation des données, notamment de la liste électorale ;
- Mettre en place un partenariat avec les fournisseurs de données bien en amont du scrutin (fiabilisation des données, élaboration d'une liste électorale "blanche") ;
- Faire évoluer les critères d'électorat, supprimer la phase de mise en conformité par les employeurs, simplifier les opérations de dédoublonnage ;
- Passer à un système de vote par correspondance sur demande de l'électeur, à l'image de ce qui existe lors des élections législatives des Français établis à l'étranger. Le scrutin TPE 2028 restera toutefois en mixte (il ne sera pas purement électronique) ;
- Collecter et utiliser les adresses courriels des électeurs afin de les informer sur le scrutin, et les adresses courriels des employeurs pour qu'ils relaient la communication sur le scrutin. Un travail est en cours côté DGT pour évaluer les possibilités d'enrichissement de la base de données avec les courriels, mais il n'est pas abouti à ce jour. En tout état de cause, pour les électeurs, ce moyen de contact ne pourra être que supplémentaire aux courriers postaux.
- Anticiper l'examen des candidatures des organisations syndicales, afin que d'éventuels contentieux puissent être purgés plus tôt que lors du scrutin 2024 (et éviter ainsi de devoir désynchroniser les systèmes de vote par correspondance et de vote électronique) ;

- Modifier le calendrier d'organisation du scrutin, afin qu'il puisse se tenir plus tôt qu'en 2024 (par exemple intégralement au mois de novembre 2028, plutôt qu'à cheval sur novembre et décembre), et sur une plus longue période (par exemple sur 3 semaines, au lieu de 2 semaines en 2024) ;
- Organiser deux élections blanches sur un périmètre complet et en volumétrie réelle ;
- Envoyer un seul courrier aux électeurs (au lieu de deux en 2024) ;
- Garantir un haut niveau de sécurité, et un haut degré de conformité aux nouvelles recommandations à venir de la CNIL sur le vote électronique ;
- Imposer des exigences plus fortes en termes de pilotage et de respect du calendrier. Les prestataires devront donc intégrer cette particularité dans la planification de l'ensemble des activités et prévoir des laps de temps suffisants pour les phases de recette, homologation, ainsi qu'un temps nécessaire pour ajuster les SI aux adaptations éventuelles demandées en cours de projet. Ils sont invités à mettre en place une gouvernance permettant la détection au plus tôt des risques et retards, et l'identification et la mise en œuvre de solutions permettant de respecter à la fois les échéances et le périmètre fonctionnel.

Chacun de ces axes d'évolution, et leur cohérence les uns par rapport aux autres, sont en cours d'instruction. Il est prévu que celle-ci aboutisse d'ici la fin de l'année 2026 afin que le cadre d'organisation du futur scrutin soit défini au moment de la notification du présent marché.

10.6.3 Expression de besoin concernant le vote électronique et par correspondance (**Lots 2 et 3**)

L'assistance utilisateur

Centre d'appel « Electeur » :

Ce centre d'appel est activé au moment de la publication de la liste électorale sur le site internet TPE (en 2024, cette publication a eu lieu le 2 septembre). Il permet de répondre aux questions des électeurs à la réception du courrier qui leur a été envoyé (courrier dit C2), les informant de leur inscription sur la liste et de leur possibilité d'exercer un recours. Il traite les demandes téléphoniques ainsi que les demandes envoyées par mail.

En 2024, environ 5 000 appels ont été traités par le centre d'appel entre le 2 septembre et le 22 novembre 2024, dont 70 % environ sur le mois de septembre. Les pics d'appels constatés étaient d'environ 400 appels par heure, au début du mois de septembre. Environ 300 mails ont été traités par le centre d'appel sur la période.

La plage horaire d'ouverture du centre était du lundi au vendredi, de 9h à 18h sur le mois de septembre, puis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00 jusqu'au 22 novembre.

Cellule d'assistance technique pour le traitement des demandes de modifications d'informations personnelles

Au mois de septembre 2024, du fait de la volumétrie importante de demandes ou de recours de la part des électeurs, relatifs à leurs données personnelles ou à leur inscription sur la liste électorale, une cellule d'assistance a été mise en place pour appuyer le ministère. Cette cellule, dit N1, était chargée durant cette période de traiter les demandes de modifications d'informations personnelles des électeurs (les recours relatifs à l'inscription des électeurs sur

la liste électorale restaient quant à eux de la compétence exclusive du ministère). Elle a traité durant cette période environ 3 000 demandes.

Centre d'appel « Scrutin » :

Il est attendu un service clé en main pour répondre aux questions concernant les enjeux de l'élection, l'aide à la connexion et à l'utilisation du site et du système de vote par correspondance par les électeurs, l'enregistrement des demandes de réassort et le renvoi des éléments par courriels et/ou SMS dans le cas où cela serait prévu. Ce centre d'appel est ouvert quelques jours avant l'ouverture du scrutin jusqu'à la clôture du vote. Pour le vote électronique, les questions relatives à la perte de l'identifiant et ou du mot de passe font partie de ce champ.

Ce centre d'appel est opérationnel pendant le scrutin 7 jours sur 7. La plage horaire d'ouverture du centre est de 8h à 20h pendant la période (une semaine) précédant le scrutin.

En 2024, environ 4 800 appels ont été traités par le centre d'appel entre le premier et le dernier jour du scrutin, du 25 novembre au 9 décembre 2024. Environ 475 mails ont été traités par le centre d'appel sur la période.

10.6.4 Calendrier prévisionnel de l'élection TPE 2028

Les titulaires des différents lots concernés par le scrutin TPE auront à organiser les travaux en fonction d'un certain nombre de dates clés. Un calendrier prévisionnel est présenté ci-dessous, à titre indicatif.

1ère ETAPE : PREPARATION	
Initialisations	1er semestre 2027
Lot 1 : préparation du SI la liste électorale et recette sur données tests et/ou en volumétrie réelle. Préparation et analyse de la liste électorale blanche.	Préparation du SI : 1er semestre 2027. Recette : juillet – septembre 2027. Collecte de données de préproduction (pour la liste électorale blanche) : septembre – octobre 2027 Préparation et analyse de la liste électorale blanche : novembre - décembre 2027.
Lot 3 : préparation des SI Vote et VPC (Lots 2 et 3)	Juillet 2027 à juin 2028

2ème ETAPE : CORRECTIONS DES LISTES ELECTORALES et	
3ème ETAPE : PREPARATION DES DOCUMENTS ELECTORAUX	
Lot 1 : collecte des données de production, constitution et fiabilisation de la liste électorale (Lot 1)	Collecte des données de production : février 2028 à mai 2028.
Dépôt des candidatures des organisations syndicales (hors marché VOCE)	Décembre 2027 à janvier 2028
Dépôt des propagandes des organisations syndicales (hors marché VOCE2)	Avril à juin 2028
Ouverture du site internet TPE (hors marché VOCE2)	Début 2028
Lot 3 (option) : envoi du courrier d'information dit « C2 » aux électeurs	Juin 2028
Lot 1 : publication de la liste électorale (Lot 1)	Juin 2028
Recours des électeurs (Lot 1)	Juin – septembre 2028

4ème ETAPE : Préparation du scrutin	
Elections blanches	Mars et septembre 2028
Envoi du matériel de vote aux électeurs : courrier dit « C3 » (Lot 3)	Octobre 2028
Scrutin (Lot 3)	13 novembre 2024 – 27 novembre 2028
Dépouillement et publication des résultats (Lot 3)	4 au 7 décembre 2028

11 Projet d'élections de la Fonction Publique d'Etat des représentants du personnel du MCAS

11.1 Elections des représentants du personnel du Ministère

Le mandat des représentants du personnel au sein des instances de dialogue social de la fonction publique (d'une durée de 4 ans) arrivera à échéance début décembre 2026. De nouvelles élections se tiendront en décembre 2026 pour procéder au renouvellement des mandats de l'ensemble des instances de dialogue social. Cette élection se déroulera sur le marché VOCE 2.

Ces élections sont régies par le Code de la Fonction Publique R. 211-503 à 211-584 du CGFP.

Les instances concernées sont les suivantes :

- Comités sociaux en AC :
 - CSA (Comité Social d'Administration) ministériel Travail-Emploi ;
 - CSA ministériel Solidarité-Santé-Affaires sociales ;
- CSA de proximité unique Administration centrale.
- Commission Administrative Paritaire (CAP) :
 - Par grade : ES, A, B, C ;
 - Par corps : Inspecteurs du travail, Contrôleurs du travail.
- Commission Consultative Paritaire : 1 instance pour tous les contractuels du MCAS ;
- Comités sociaux hors AC : 19
 - 1 CSA par service déconcentré = 18, dont :
 - 13 en métropole pour les Directions régionales (DRIETS et DREETS) ;
 - 5 en Outre-Mer (DEETS et DCSTEP à Saint-Pierre et Miquelon).
 - 1 CSE INTEFP.

Lors des élections des représentants du personnel de 2026 environ 24 000 électeurs sont concernés par ce vote par internet. En parallèle, chaque ministère organise ses propres scrutins dont les élections se passent exactement aux mêmes dates.

Habituellement, les listes électorales des DREETS sont établies par les MCAS et partagées selon une convention au ministère des finances avec qui le MCAS partage un certain nombre d'agents.

Également, les listes électorales des DDETS sont établies conjointement avec le ministère de l'Intérieur, le ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, le Ministère de l'Ecologie et le MCAS sous le pilotage du ministère de l'Intérieur qui a en charge la gestion RH (Secrétariats Généraux Communs Départementaux). Elles sont ensuite partagées, corrigées et fiabilisées conjointement entre le ministère de l'Intérieur, le Ministère de l'Ecologie, le ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire et les Ministères en charge des Affaires Sociales.

Un nombre non négligeable d'agents est également affecté dans d'autres établissements (par exemple l'Agence de sûreté nucléaire, l'Institut des Jeunes Aveugles, l'Institut des jeunes sourds, ...).

11.2 Difficultés rencontrées lors des dernières élections ayant conduit l'administration à instaurer un vote exclusivement par internet pour les prochaines élections

La généralisation du vote par internet doit permettre de dépasser les problématiques posées lors des élections précédentes :

- Lourdeur de la mise sous plis du matériel de vote ;
- Délais et fiabilité de remise du matériel de vote via l'envoi postal ;
- Problématiques liées à l'acheminement postal des bulletins de votes ;
- Durée des opérations de dépouillement du vote à l'urne et par correspondance.

La mise en place d'un vote par internet généralisée comporte plusieurs avantages. Il permet :

- Une simplification de la procédure et une économie en ressources administratives (notamment de manière locale dans les DREETS et DEETS + coordination nationale) par le biais d'une centralisation du processus au niveau national ;
- Une réduction des coûts globaux dues à la dématérialisation (frais d'impression et de mise sous pli, passation d'un seul marché national, frais de déplacement des membres des commissions) ;
- Une progression attendue des taux de participation car l'électeur votera, *de facto*, à tous les scrutins qui lui seront proposés avec les mêmes modalités et avec la même interface utilisateur ;
- Acheminement systématique du matériel de vote ;
- Possibilité de réassort du matériel de vote et assistance téléphonique aux électeurs ;
- Sécurisation du vote.

11.3 Dispositifs précédents 2018, 2022 et 2026

En 2018, a été fait le choix d'un périmètre limité afin de disposer d'une base solide pour une généralisation du vote par internet en 2022. 2018 a constitué ainsi une 1ère étape d'appropriation du vote électronique par l'administration, les électeurs et les organisations syndicales. Cela a permis de générer une dynamique de confiance et ainsi de réaliser une généralisation en 2022 dans des conditions positives. L'adoption du vote électronique en 2022 s'est ensuite réalisée dans le cadre d'une conduite du changement d'envergure au regard de la diversité des acteurs concernés (agents en administration centrale, en régions, en département et en établissements publics).

Les élections des représentants du personnel du Ministère devront se tenir dans les mêmes conditions en 2026 : totalité des scrutins dématérialisés : à ce titre, la solution de vote électronique prévue par le ministère pour les élections de 2026 comporte une dématérialisation des listes électorales ; des candidatures, publication des logos et professions de foi (fournis par les OS) ; de l'accès à l'espace électoral (portail électeur et espace de vote individuels), vérification et réclamation sur les listes électorales ; des urnes de vote électroniques ; du calcul et de la génération des procès-verbaux de résultats et de cérémonies de vote. La solution doit également permettre d'organiser les scrutins qui découleraient d'une évolution réglementaire ou des conséquences liées à l'annulation de l'un des scrutins.

Également, en 2026, il a été demandé de mettre en œuvre des exports de la participation et des résultats pour communication à la DGAPF (Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique). Ces exports sont décrits en « *annexe 5 - FPE spécifications exports de données vers DGAFP* ».docx » et seront vraisemblablement à renouveler de manière similaire sur les prochains scrutins.

11.4 Spécificités de la solution de vote retenue

11.4.1 Respect du cadre juridique lié à l'organisation du processus électoral

Le cadre réglementaire est le suivant :

- Décret n°2011-595 du 26 mai 2011 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du vote électronique par internet pour l'élection des représentants du personnel au sein des instances de représentation du personnel de la fonction publique de l'État ;
- Délibération CNIL n°2010-371 du 21 octobre 2010 portant adoption d'une recommandation relative à la sécurité des systèmes de vote électronique ;
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- Décret n°2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- Décret n°2011-184 du 15 février 2011 relatif aux comités techniques dans les administrations et les établissements publics de l'Etat ;
- Décret n°82-451 du 28 mai 1982 modifié relatif aux commissions administratives paritaires.

En application des dispositions du décret du 26 mai 2011 un arrêté ministériel fixera les modalités d'organisation du vote électronique.

Désignation des représentants élus :

- Les représentants titulaires sont désignés selon l'ordre de présentation de la liste. Puis, toujours selon l'ordre de présentation de la liste, sont désignés les suppléants ;
- L'édition du procès-verbal doit permettre de lister les candidats élus titulaires et suppléants.

Les résultats obtenus aux comités sociaux d'administration permettent :

- La composition des Comités Sociaux d'administration centrale ;
- La détermination de la représentativité des organisations syndicales.

De la répartition des sièges du scrutin et désignation des représentants du personnel :

- Le calcul de la répartition des sièges s'effectue suivant la règle de la représentation proportionnelle avec répartition des restes à la plus forte moyenne.
- La solution doit permettre d'effectuer ce calcul et de communiquer le nombre de sièges revenant à chaque organisation syndicale, pour chaque scrutin concerné.
- En cas d'égalité parfaite des voix, il est toutefois prévu une attribution du dernier siège à la liste qui a présenté le plus grand nombre de candidats ou à défaut par tirage au sort et choix.
- En conséquence, il doit être possible d'enregistrer le résultat du tirage au sort dans la solution et d'en tenir compte pour la répartition des sièges.

- Pour les comités sociaux, les représentants titulaires sont désignés selon l'ordre de présentation de la liste. Puis, toujours selon l'ordre de présentation de la liste, sont désignés les suppléants.
- Pour les CAP, la désignation des représentants du personnel est réalisée, sur la base des résultats, par les organisations syndicales candidates. Cette action doit donc être réalisée manuellement dans l'application afin d'éditer le PV.

Une fonctionnalité permet de calculer automatiquement et d'éditer ces éléments. Cette opération est réalisée en prenant en compte la répartition des suffrages entre organisations syndicales issues d'une liste commune. En cas de liste de candidature commune, la clef de répartition précisée lors du dépôt de la candidature permet de calculer les résultats de chaque organisation syndicale composant la liste commune.

Conservation sous scellés avant archivage

Le ministère est tenu de conserver sous scellés, pendant un délai de deux ans et dans les conditions fixées aux articles L. 212-2 et L. 212-3 du code du patrimoine et au 5° de l'article 6 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée, les fichiers supports comprenant la copie des programmes sources et des programmes exécutables, les matériels de vote, les fichiers d'émargement, de résultats et de sauvegarde. La procédure de décompte des votes doit, si nécessaire, pouvoir être exécutée de nouveau dans le cas où la vérifiabilité universelle avec preuves mathématiques des résultats n'a pas été mis en œuvre.

11.5 Cartographies des instances du dialogue social du ministère

- ✓ **29 scrutins autant de BVE et un BVEC**
- ✓ **325 membres de BVE formés** : 17 BVEC, 120 sur les scrutins nationaux et 188 pour les scrutins de proximité
- ✓ Une opération menée en **concertation interministérielle**
- ✓ **24422** électeurs inscrits
- ✓ **102 listes** déposées au niveau national (40) et au niveau des scrutins de proximité (62)
- ✓ **1180 candidats**, 680 au plan national et 500 au niveau local

=> Taux de participation de 52,3 % des électeurs

Résultats nationaux des élections professionnelles pour les comités techniques ministériels et d'établissements 2022 :

Les résultats des CSA nationaux

SOLIDARITÉS ET SANTÉ

Taux de participation :
48,57%

Nombre de sièges au total :
15

Répartition des voix
et des sièges par

TRAVAIL, PLEIN EMPLOI ET INSERTION

Taux de participation :
59,79%

Nombre de sièges au total :
15

Répartition des voix
et des sièges par

ADMINISTRATION CENTRALE

Taux de participation :
49,96%

Nombre de sièges au total :
11

Répartition des voix
et des sièges par

Les résultats des CAP

ENCADREMENT SUPÉRIEUR

Taux de participation :
52,74%

Nombre de sièges au total :
4

Répartition
des voix et
des sièges par
instance

CATÉGORIE A

Taux de participation :
52,44%

Nombre de sièges au total :
8

Répartition
des voix et
des sièges par
instance

CATÉGORIE B

Taux de participation :
54,38%

Nombre de sièges au total :
6

Répartition
des voix et
des sièges par
instance

CATÉGORIE C

Taux de participation :
43,52%

Nombre de sièges au total :
6

Répartition
des voix et
des sièges par
instance

INSPECTION DU TRAVAIL

Taux de participation :
67,61%

Nombre de sièges au total :
6

Répartition
des voix et
des sièges par
instance

CONTRÔLEURS DU TRAVAIL

Taux de participation :
52,38%

Nombre de sièges au total :
2

Répartition
des voix et
des sièges par
instance

Les résultats des CSA – DREETS, DRIETS, DEETS, DCSTEP-ATS

Répartition des voix et des sièges par instance (111 sièges titulaires au total)

AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Taux de participation :
64,12%

Nombre de sièges au total :
7

BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

Taux de participation :
80,12%

Nombre de sièges au total :
5

BRETAGNE

Taux de participation :
72,37%

Nombre de sièges au total :
5

CENTRE VAL-DE-LOIRE

Taux de participation :
71,37%

Nombre de sièges au total :
5

CORSE

Taux de participation :
59,68%

Nombre de sièges au total :
5

GRAND EST

Taux de participation :
57,35%

Nombre de sièges au total :
7

GUADELOUPE

Taux de participation :
71,22%

Nombre de sièges au total :
5

HAUTS-DE-FRANCE

Taux de participation :
63,36%

Nombre de sièges au total :
7

ÎLE-DE-FRANCE

Taux de participation :
60,71%

Nombre de sièges au total :
10

LA RÉUNION

Taux de participation :
78,53%

Nombre de sièges au total :
5

MARTINIQUE

Taux de participation :
68,07%

Nombre de sièges au total :
5

MAYOTTE

Taux de participation :
63,49%

Nombre de sièges au total :
5

NORMANDIE

Taux de participation :
76,11%

Nombre de sièges au total :
5

NOUVELLE AQUITAINE

Taux de participation :
65,65%

Nombre de sièges au total :
7

OCCITANIE

Taux de participation :
58,85%

Nombre de sièges au total :
7

PAYS-DE-LA-LOIRE

Taux de participation :
56,55%

Nombre de sièges au total :
5

PROVENCE ALPES-CÔTE-D'AZUR

Taux de participation :
58,56%

Nombre de sièges au total :
7

INTÉP

Taux de participation :
63,54%

Nombre de sièges au total :
6

DCSTEP-ATS

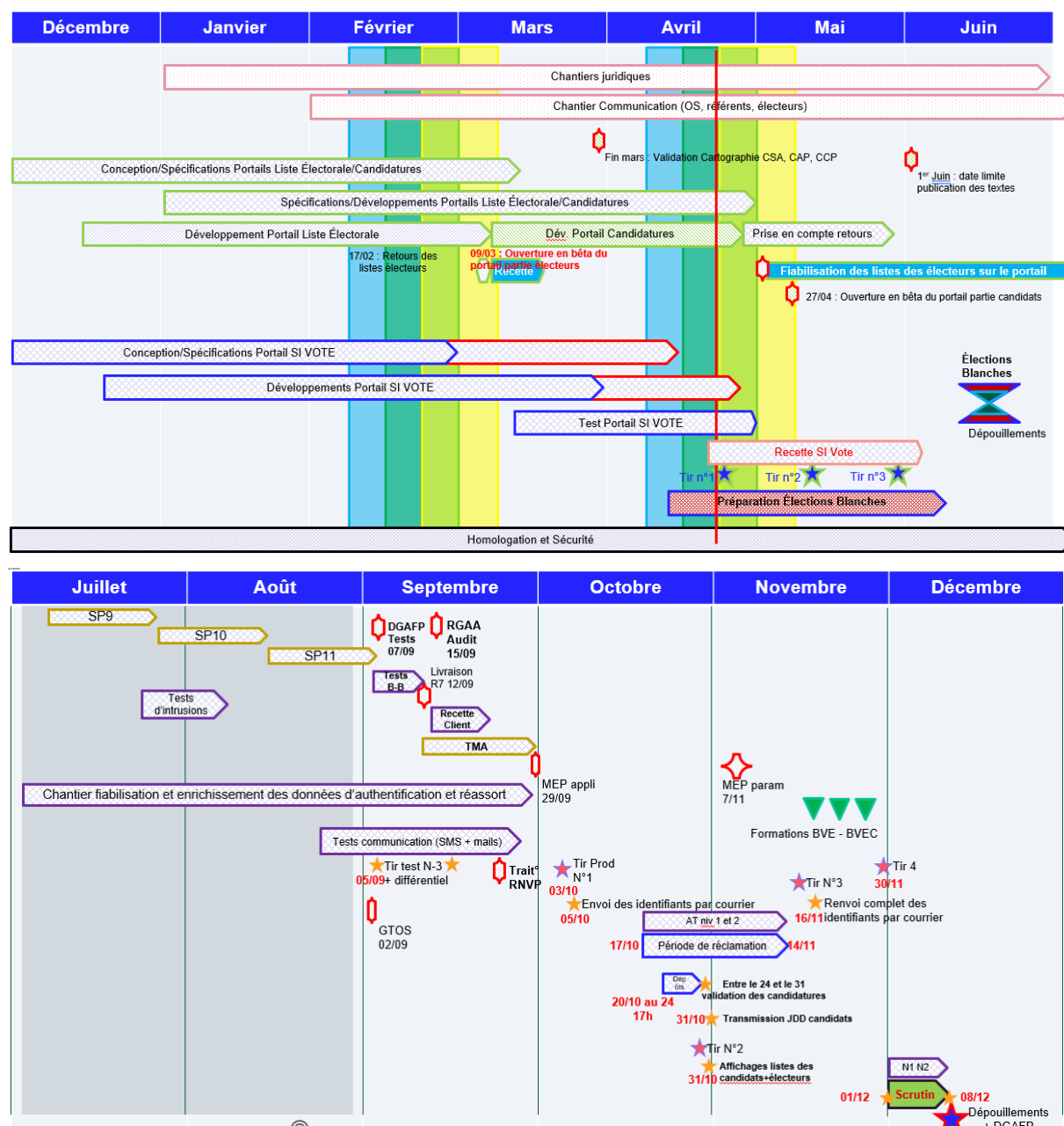
Taux de participation :
63,85%

Nombre de sièges au total :
3

11.6 Calendrier général du projet Elections 2022

Le calendrier type du projet E-vote présente les différents volets des prestations. Les titulaires des **lots 1, 2, 5** et possiblement **4** si nécessité d'émettre des courriers papier (cela a été le cas en 2022) seront sollicités dans le cadre de ce projet.

A titre indicatif, les grands jalons du déroulement du projet EVOTE MCAS sont les suivants :



12 LES CONTEXTES : projet MARS (Mesure de l'Audience de la Représentativité Syndicale)

La loi du 20 août 2008 portant rénovation de la démocratie sociale et réforme du temps de travail instaure une mesure de la représentativité. Cette loi rénove en profondeur les règles de représentativité des organisations syndicales, les modalités des élections professionnelles et de représentation de la section syndicale ainsi que les règles en matière de financement, de négociation collective et de validité des accords.

La représentativité des organisations syndicales est désormais déterminée d'après les critères cumulatifs suivants :

- L'audience établie selon les niveaux de négociation conformément aux articles L. 2122-1, L. 2122-L. 2122-6 et L. 2122-9 du code du travail,
- Le respect des valeurs républicaines,
- L'indépendance,
- La transparence financière,
- Une ancienneté minimale de deux ans dans le champ professionnel et géographique couvrant le niveau de négociation (cette ancienneté s'apprécie à compter de la date de dépôt légal des statuts),
- L'influence, prioritairement caractérisée par l'activité et l'expérience,
- Les effectifs d'adhérents et les cotisations.

Ces nouvelles dispositions qui s'inscrivent dans une évolution tendant à donner davantage de place à la négociation collective et au dialogue social, visent à conférer encore plus de légitimité aux partenaires sociaux et aux accords qu'ils ont négociés aux différents niveaux national et interprofessionnel, branche ou entreprise.

La mesure de la représentativité s'effectue au niveau national interprofessionnel et au niveau de chaque branche, telle qu'elle est prévue par la loi du 20 août 2008. Ces mesures ont été effectuées 4 fois :

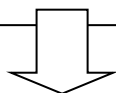
- Premier cycle électoral en 2013 sur les élections de 2009 à 2012,
- Deuxième cycle électoral en 2017 sur les élections de 2013 à 2016,
- Troisième cycle électoral en 2021 sur les élections de 2017 à 2020,
- Quatrième cycle électoral en 2025 sur les élections de 2021 à 2024.

La prochaine mesure est attendue pour 2029 sur les élections de 2025 à 2028.

Mesure de l'audience

La mesure de l'audience s'effectue sur un cycle de 4 ans.

Une Organisation syndicale (OS) doit obtenir au moins 8% des suffrages exprimés pour prétendre être représentative soit au niveau national soit au niveau de la branche (condition nécessaire mais non suffisante)



Calcul du poids

Le calcul du poids s'effectue une fois tous les quatre ans.

Les OS ayant obtenu au moins 8% des suffrages exprimés doivent prouver qu'elles respectent les six autres critères.

Le critère de l'audience correspond à l'agrégation des résultats de 3 types d'élections :

- **Le premier tour des élections professionnelles** des membres titulaires au Comité Social et Economique (CSE) dont les résultats sont consignés dans des procès-verbaux. Les résultats de ces élections sont collectés durant un cycle électoral de 4 ans.

Pour la mesure 2025, les élections retenues sont celles qui ont été organisées entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2024. Lorsque 2 élections se sont déroulées pendant le cycle de 4 ans, n'a été retenue pour la mesure de l'audience que l'élection la plus récente.

- **Le résultat de l'élection dans les Très petites entreprises (TPE).** Dans les entreprises où, en raison de leur taille, ne sont pas organisées d'élections professionnelles, le ministère du Travail organise une élection *ad hoc* dite « Élection TPE ».

Cette élection s'est déroulée pour la quatrième fois en décembre 2024. L'élection TPE est organisée tous les 4 ans. La prochaine édition aura lieu en décembre 2028.

- **Les élections syndicales des chambres d'agriculture.**

Sont prises en comptes au titre de la mesure de l'audience, les élections du collège 3A des chambres de l'agriculture. Ces élections sont organisées tous les 6 ans.

Remarque : le collège 3A est celui des salariés d'exploitations agricoles, forestières et sylvicoles et des salariés de l'Office National des Forêts (ONF) sous statut privé.

MARS est l'application qui permet de collecter et d'effectuer des contrôles de conformité sur les procès-verbaux des élections professionnelles, et d'agréger ces informations aux résultats des élections TPE ainsi qu'aux résultats des élections aux chambres d'agriculture.

Si la collecte des procès-verbaux se fait au fil du temps pendant les 4 ans que dure le cycle électoral, l'agrégation des résultats de l'élection TPE et des élections aux chambres d'agriculture est réalisée en une seule fois, au moment du calcul de l'audience.

Dans le cadre de MARS, la mesure de l'audience des organisations syndicale s'effectue :

- Au niveau des branches professionnelles : pour que les six autres critères de représentativité soient examinés, il faut qu'une organisation syndicale recueille au moins 8 % des suffrages exprimés. Cette mesure est faite par agrégation de l'ensemble des résultats électoraux. Elle doit également disposer d'une implantation territoriale équilibrée ;
- Au niveau national interprofessionnel : pour que les six autres critères de représentativité soient examinés, il faut qu'une organisation syndicale recueille au moins 8 % des suffrages exprimés. Cette mesure est faite par agrégation de l'ensemble des résultats électoraux. Elle doit en outre être représentative à la fois dans des branches de l'industrie, de la construction, du commerce et des services.

La mesure de la représentativité qui est réalisée tous les 4 ans (durée d'un cycle électoral) fait l'objet d'une publication au Journal Officiel au travers des arrêtés de représentativité : on compte un arrêté de niveau national interprofessionnel et autant d'arrêtés que de branches professionnelles (environ 500).

Par ailleurs, les résultats du SI Mars alimente les systèmes d'informations CPRI, Prud'hommes.

12.1 Les élections professionnelles

12.1.1 Présentation générale

Il s'agit des élections des membres du CSE (Comité Social et Economique).

Le CSE est une instance unique de représentation du personnel composée de l'employeur et d'une délégation élue du personnel comportant un nombre de membres fixé en fonction de l'effectif de l'entreprise.

Un CSE est mis en place dans les entreprises d'au moins 11 salariés. Sa mise en place n'est obligatoire que si l'effectif d'au moins 11 salariés est atteint pendant 12 mois consécutifs.

12.1.2 Déroulement des élections (principes communs)

Le scrutin

Il s'agit d'un scrutin de liste avec attribution des sièges à la proportionnelle (méthode de la plus forte moyenne), susceptible de comporter deux tours d'élection. L'élection est organisée distinctement par collèges électoraux :

- 1^{er} collège : ouvriers et employés ;
- 2^{ème} collège : techniciens, agents de maîtrise et assimilés, ingénieurs, chefs de service et cadres.

Pour les délégués du personnel, il peut y avoir un collège électoral unique, si l'effectif ne dépasse pas 25 salariés et si l'élection ne concerne qu'un seul titulaire et un seul suppléant.

A noter :

- Dans les entreprises d'au moins 501 salariés, les ingénieurs, les chefs de service et cadres administratifs, commerciaux ou techniques assimilés ont au moins un délégué titulaire au sein du second collège, élu dans les mêmes conditions ;
- Dans les entreprises, quel que soit leur effectif, dont le nombre des ingénieurs, chefs de service et cadres administratifs, commerciaux ou techniques assimilés sur le plan de la classification est au moins égal à 25 au moment de la constitution ou du renouvellement de l'instance, ces catégories constituent un troisième collège (dit « collège cadres ») ;
- Dans les établissements ou les entreprises n'élisant qu'un membre de la délégation du personnel titulaire et un membre de la délégation du personnel suppléant, il est mis en place pour chacune de ces élections, un collège électoral unique regroupant l'ensemble des catégories professionnelles.

D'une manière générale, si le protocole d'accord pré-électoral, signé par la totalité des organisations syndicales représentatives le prévoit, le nombre et la composition des collèges

peuvent être modifiés (par exemple mise en place d'un collège unique, ou création d'un collège « journalistes »).

Les listes de candidats sont distinctes pour les délégués titulaires et les délégués suppléants dans chacun des collèges.

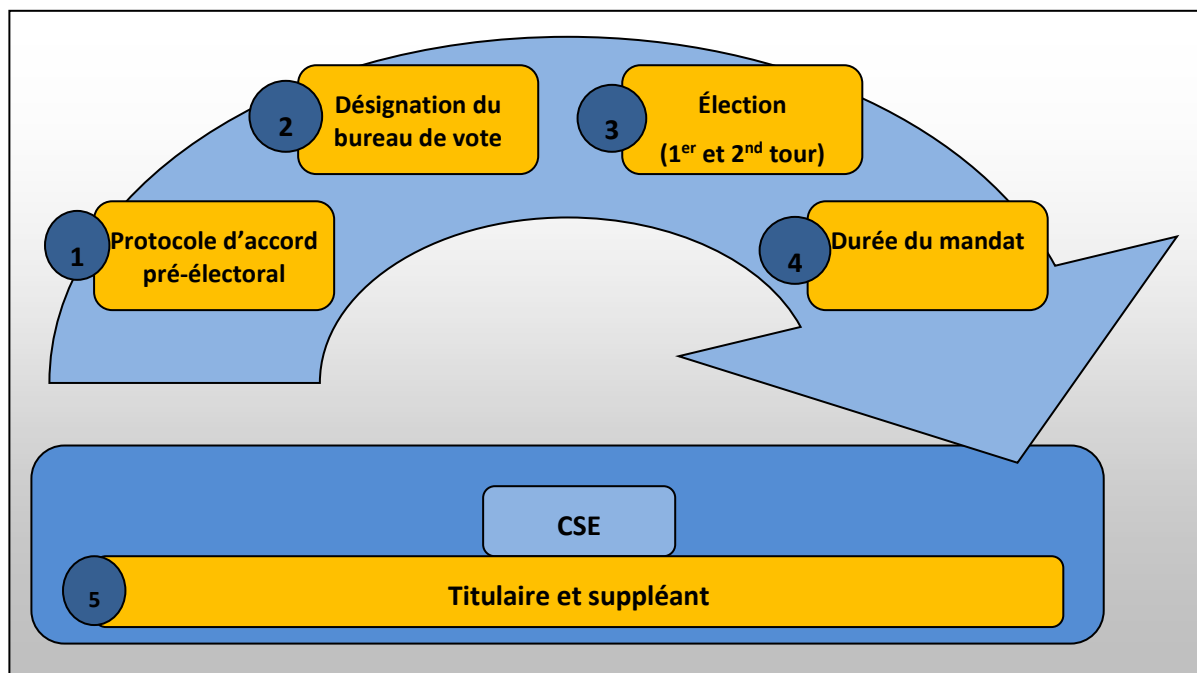


Figure 1 : exemple de formulaire de saisie de PV

Protocole d'accord pré-électoral

Le protocole d'accord pré-électoral est conclu entre l'employeur et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise pour décider de la répartition des sièges et des électeurs entre les collèges.

Le protocole d'accord pré-électoral peut également être conclu pour modifier le nombre ou la composition des collèges.

Il faut l'unanimité sur les points concernant la répartition des sièges et des électeurs entre les collèges sous peine de nullité de l'accord.

Si aucun accord n'est trouvé, l'inspecteur du travail est saisi et c'est lui qui procèdera à la répartition des salariés dans les collèges électoraux en tenant compte des collèges existants et à la répartition des sièges dans les collèges électoraux.

Une fois le protocole préalable élaboré, il doit être transmis à l'inspecteur du travail.

Le bureau de vote

À la date de l'annonce du premier tour de scrutin, donnée par voie d'affichage ou fixée par le protocole d'accord pré-électoral, un bureau de vote est obligatoirement désigné.

Sauf disposition contraire du protocole pré-électoral, il peut être constitué, pour chacun des collèges, par les deux électeurs les plus âgés et l'électeur le plus jeune, présents au moment de l'ouverture du scrutin.

Le bureau de vote assure la surveillance du bon déroulement du scrutin. Il consigne les résultats ainsi que toute observation qu'il juge utile dans les procès-verbaux d'élection. Ceux-ci doivent être envoyés en double exemplaires à l'inspection du travail ; un exemplaire doit être transmis au Centre de traitement des élections professionnelles (CTEP) pour être traité dans MARS.

Déroulement des deux tours de l'élection

Le premier tour

Obligatoirement organisé, le premier tour est réservé aux listes établies par les organisations syndicales mentionnées aux premier et deuxième alinéas des articles L. 2314-3 et L. 2324-4 du Code du travail, c'est-à-dire les organisations syndicales qui ont été invitées à négocier le protocole d'accord pré-électoral.

À l'issue du premier tour, le bureau de vote peut constater l'une des trois situations suivantes :

- L'absence de liste présentée par une organisation syndicale habilitée à présenter des candidats :
 - Il prend acte de la carence de candidature dans un procès-verbal,
 - Un second tour est obligatoirement organisé.
- le quorum n'est pas atteint :
 - Le quorum est atteint lorsque le nombre de suffrages valablement exprimés (hormis les bulletins blancs et nuls) est au moins égal à la moitié du nombre des électeurs inscrits. Il s'apprécie par collège et par liste : titulaires, suppléants,
 - Il est procédé au dépouillement mais aucun siège n'est attribué et un second tour est organisé pour chacun des collèges ou des scrutins pour lequel le quorum n'a pas été atteint,
- Le quorum a été atteint :
 - Il est procédé au dépouillement et à l'attribution des sièges,
 - Un second tour n'est organisé que si tous les sièges n'ont pas été pourvus, les listes présentées au premier tour étant incomplètes.

Le second tour

Ouvert à toutes les candidatures qu'elles soient ou non présentées par une organisation syndicale, le second tour est organisé dans les 15 jours suivant le premier tour.

Si l'institution ne peut être mise en place faute de candidature et d'attribution de siège au 1^{er} et au 2nd tour, alors un procès-verbal de carence totale doit être établi par l'employeur.

Un(e) candidat(e) individuel(le) non syndiqué(e) peut présenter sa candidature. Celle-ci, dite « candidature unique » est considérée comme une liste. Plusieurs candidatures uniques non syndiquées peuvent constituer une liste commune. Cependant, l'électeur ne peut regrouper dans une même enveloppe des listes distinctes de candidats : son vote est dit nul.

L'élection a lieu pendant le temps de travail. Toutefois, un accord contraire peut être conclu entre l'employeur et l'ensemble des organisations syndicales représentatives existant dans l'entreprise, notamment en cas de travail en continu.

Durée du mandat

Le renouvellement a lieu tous les quatre ans. Un accord collectif (de branche, de groupe ou d'entreprise) peut fixer une durée de mandat comprise entre deux et quatre ans. Toutefois, l'employeur doit prendre l'initiative d'organiser des élections partielles si un collège électoral n'est plus représenté ou si le nombre des membres titulaires de la délégation du personnel est réduit de moitié ou plus, sauf si ces événements interviennent moins de six mois avant le terme du mandat des membres du comité d'entreprise ou des délégués du personnel.

Titulaire et suppléant

Les élections des membres titulaires et des membres suppléants sont organisées le même jour. Les membres suppléants ont vocation à remplacer les membres titulaires quand ceux-ci se désistent en cours de mandat. Lorsqu'il n'est plus possible de recourir aux suppléants pour quelque raison que ce soit, des élections partielles peuvent être organisées.

12.1.3 Les SI liés à la représentation syndicale (prestation en dehors de ce marché)

Le Ministère du travail utilise le Système d'informations de mesure de l'audience et de la représentativité syndicale (nommé SI MARS dans la suite du document), pour la mesure de l'audience.

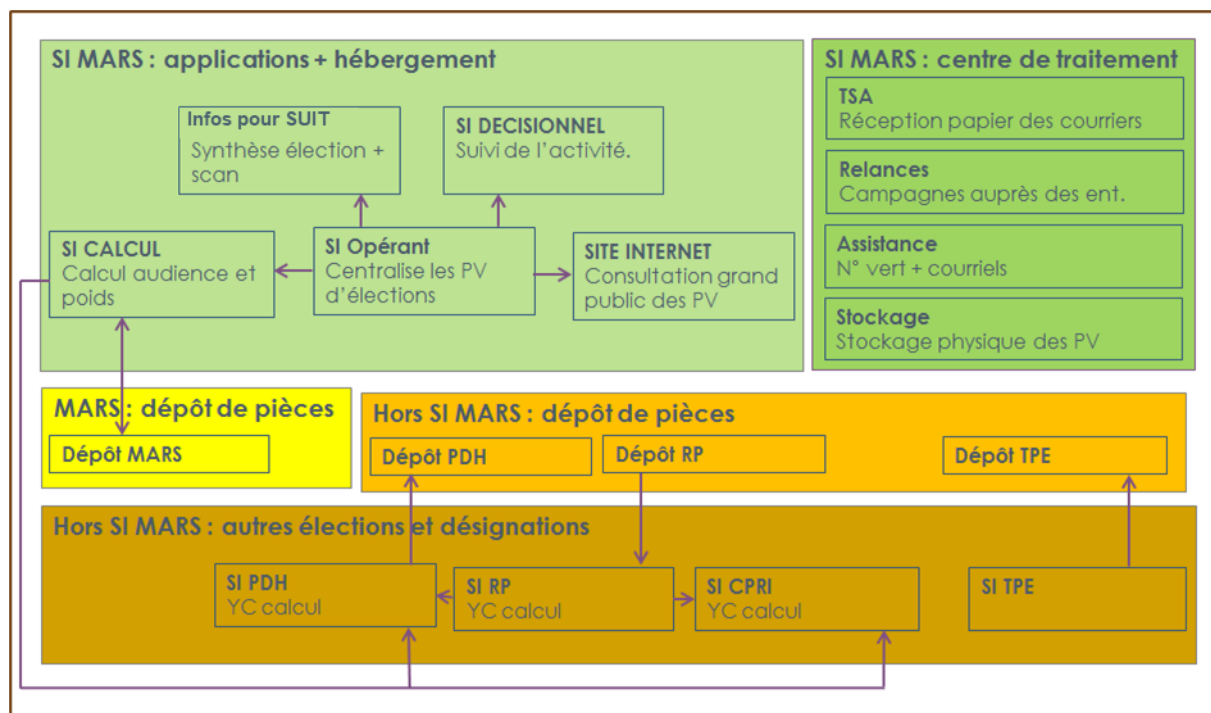
Le SI MARS est composé des six sous-systèmes suivants :

- Un SI permettant de centraliser les informations sur les PV d'élections (nommé SI Opérant dans la suite du document) couvrant les domaines suivants :
 - La collecte des données papier provenant des entreprises (PV, courriers d'accompagnement...),
 - La mise en conformité de ces données, nécessitant ou non de contacter les entreprises,
- Un SI décisionnel (nommé **SI Décisionnel** dans la suite du document) permettant le suivi de l'activité et la production de tableaux de bord permettant principalement le pilotage de l'activité et la production d'analyses variées,
- 3 SI permettant le calcul de la représentativité ou des sièges aux conseils prud'homaux et aux commissions paritaires régionales interprofessionnelles et 1 SI décisionnel dédié à la mesure de l'audience (nommé **SI Calcul** dans la suite du document),
- Un portail internet grand public (nommé **site internet** dans la suite du document), permettant aux entreprises de s'informer sur la démarche de dépôt de PV CSE et de réaliser cette démarche en ligne. Ce portail propose également un accès privé pour les organisations syndicales ainsi qu'un espace privé dédié aux prestataires de vote électronique souhaitant proposer à leurs clients entreprises la télétransmission automatisée des résultats de leurs élections CSE à l'administration
- Un portail de dépôt (nommé **MARS Dépôt** dans la suite du document) des pièces justificatives pour les OS ayant atteint le critère d'audience (8% des suffrages exprimés),

- Une connexion façon spécifique vers le SI de l'inspection du travail **SUIT** : export de données sous forme synthétique et mise en place d'un lien pour afficher le scan des PV (hébergés sur un serveur dédié).

Le SI MARS s'inscrit dans un contexte plus global de gestion de la représentation syndicale.

Ce contexte est représenté de façon synthétique avec le schéma ci-dessous :



* PDH : Prud'homme, RP : Représentation patronale, CPRI : Commission paritaire régionale interprofessionnelle, TPE : Très petites entreprises

Présentation générale

L'entreprise qui organise une élection est tenue d'établir un Procès-Verbal (PV) d'élection ou de carence. Le PV est rédigé et signé par les membres du bureau de vote. Trois possibilités sont offertes à l'entreprise, dont les deux premières à partir d'un site dédié aux élections :

- Possibilité 1 : Rédaction du PV en ligne à partir d'un formulaire web dynamique d'aide à la saisie. L'utilisateur accède à un formulaire qui l'aide à saisir les informations du PV. Après saisie de tout ou partie des informations, il imprime le formulaire et le complète manuellement le cas échéant, ou indique les coordonnées des membres du bureau de vote pour leur permettre une validation en ligne et transmission à l'administration (CTEP).
- Possibilité 2 : Téléchargement du formulaire Cerfa pour saisie manuelle des informations. L'utilisateur télécharge sur le site le formulaire Cerfa de procès-verbal vierge et l'imprime, le remplit manuellement
- Possibilité 3 : L'entreprise fait appel à un prestataire de vote électronique pour l'organisation de ses élections et pour l'envoi des données, voire des images, des PV d'élection. Dans ce cas, lorsque le SI MARS est alimenté avec les données ET les images des PV, alors les données et images des PV sont transmises directement au CTEP.

Quel que soit le mode de saisie choisi par l'entreprise, celle-ci doit transmettre le PV signé par l'ensemble des membres du bureau de vote soit via la démarche en ligne soit par courrier, à l'adresse prévue et indiquée sur le PV. Seule la version électronique (PDF) ou papier reçue par voie postale ou dématérialisée (par le Ministère) fait foi et est utilisée pour la mesure de l'audience.

L'utilisation de l'aide à la saisie ne vaut en aucun cas par elle-même et l'absence de transmission d'un PV papier ou dématérialisé associé à la saisie en ligne empêchera tout enregistrement des données saisies en ligne dans le système d'information.

Si les informations ont été saisies en ligne, elles sont transmises, reçues et stockées numériquement.

Un numéro d'ordre sous forme de code barre est associé au PV dématérialisé et parallèlement reporté sur le PV papier généré suite à la saisie en ligne afin de rapprocher ces deux sources.

Les PV papier sont transmis au Centre de Traitement des Elections Professionnelles (CTEP) par voie postale sur le numéro de TSA réservé aux PV.

Les PV, ainsi que tous les documents entrants, reçus à l'adresse du centre, sont numérisés. Les opérateurs en charge de l'activité de saisie renseignent dans le SI Opérant les PV des élus titulaires et les PV de carence.



Cette saisie doit être faite à l'identique de ce qui est inscrit sur le PV par l'entreprise, y compris pour des informations non conformes.

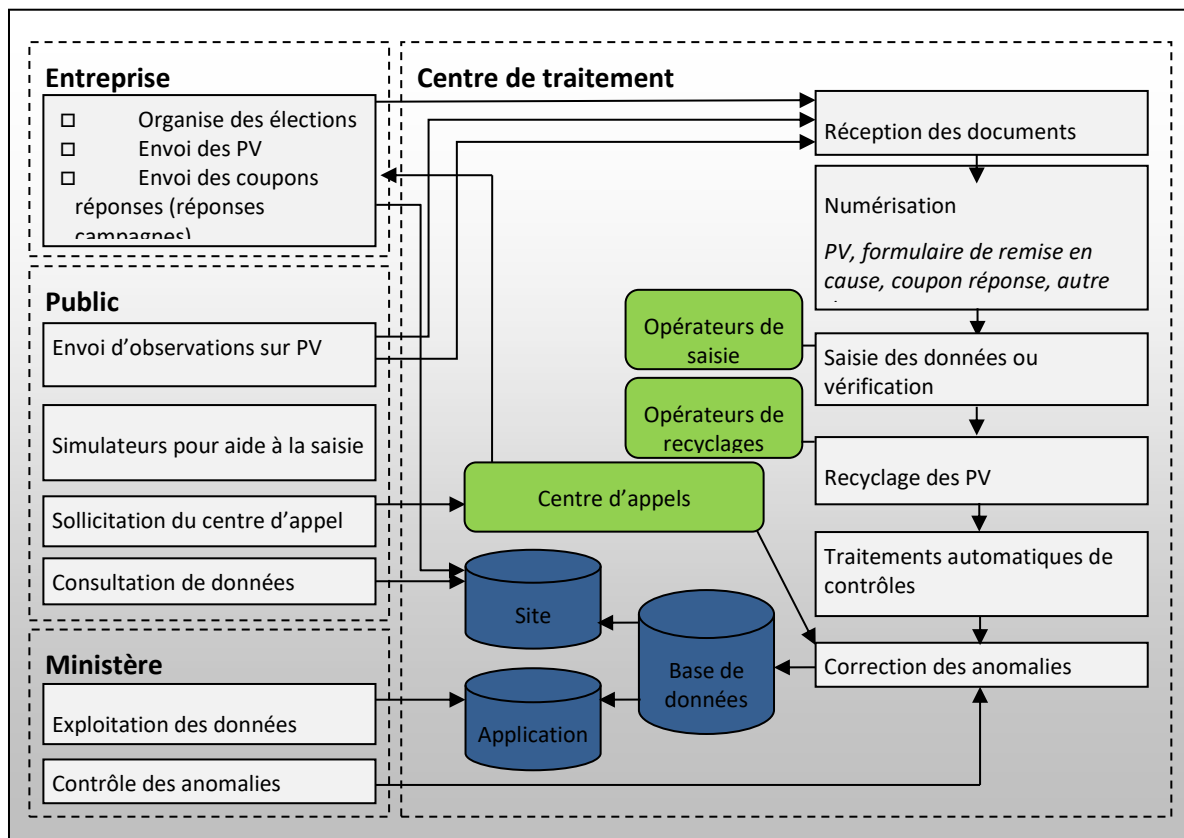
Le SI MARS

Le **SI MARS** est le système d'information du Ministère du Travail dont la finalité est la mesure de l'audience à l'occasion du déroulement des élections professionnelles dans les entreprises, tel que la loi le prévoit.

Le SI MARS est de ce fait stratégique pour le ministère, pour les organisations syndicales et de manière globale pour la modernisation du dialogue social en France.

Pour cela, le SI MARS couvre essentiellement les activités suivantes :

- Dans sa composante « SI Opérant » :
 - o La saisie des PV d'élections,
 - o Le contrôle des données du PV,
 - o La correction des données du PV par les opérateurs de conformité (si besoin après contact des entreprises par les opérateurs du centre de traitement),
 - o La gestion de campagnes courrier à destination des entreprises : production de publipostages, suivi des retours courriers et de l'enregistrement des données en retour, relances des entreprises en cas d'absence de réponse, en cas de problématique métier ou juridique spécifique, la gestion des échanges avec le ministère, via un système d'escalades,
 - o La communication d'informations au fil de l'eau au Système d'information SUIP : données agrégées sur les élections, mise à disposition des scans des PV d'élection
 - o La gestion de campagnes téléphoniques à destination des entreprises (suivi des appels et de leurs compte-rendu).
- Dans sa composante « SI Décisionnel » :
 - o La production et la publication de tableaux de bords de suivi de l'activité et de pilotage ;
- Dans sa composante « SI Calcul » :
 - o L'exploitation des données des PV valides pour le calcul de l'audience,
 - o Mise à disposition d'informations au SI Dépôt,
 - o Mise à disposition d'informations aux SI Prud'hommes et CPRI.
- Dans sa composante « site internet » :
 - o La saisie des PV en ligne pour les entreprises,
 - o La mise en ligne publique des PV saisis,
 - o La mise en ligne de contenus éditoriaux et de documents à télécharger,
 - o La transmission au ministère d'observations faites par le grand public ou les organisations syndicales,
 - o La mise en ligne d'informations spécifiques de suivi de l'activité pour les OS via un accès privé sur le site internet.



Le procès-verbal de l'élection (PV)

Un PV est un formulaire normalisé Cerfa sur lequel sont consignés les résultats des élections professionnelles. Il s'agit donc d'un document physique ou de sa représentation électronique.

Un PV est spécifique à une institution, à un « poste » (titulaires ou suppléants), à un collège et à une urne. Sur le recto d'un PV doivent figurer les résultats du 1^{er} tour de l'élection, alors que les résultats du 2nd tour de cette élection doivent figurer au verso.

Exemple de Cerfa PV : formulaires.service-public.gouv.fr/gf/cerfa_15822.do

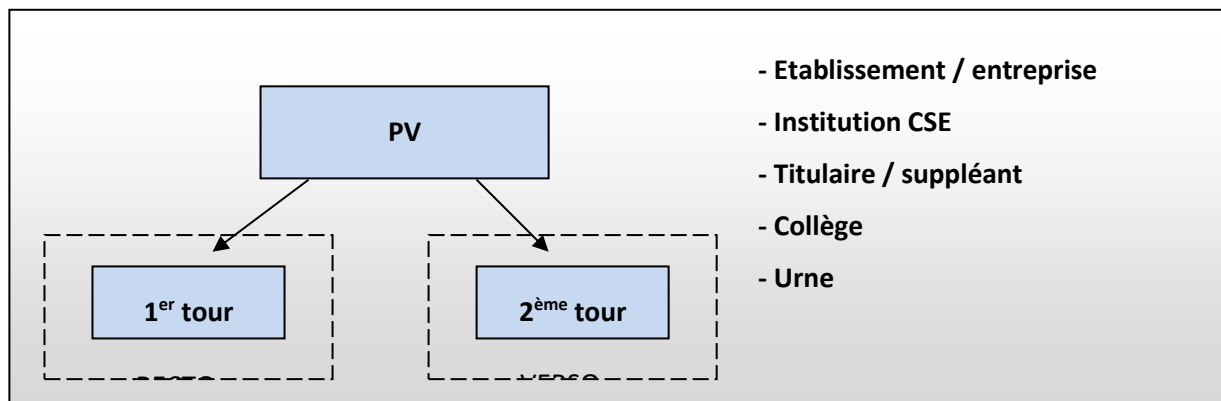
Certaines entreprises utilisent le même PV pour retranscrire les résultats d'un 1^{er} et d'un 2nd tour, alors que d'autres transmettent deux PV à deux semaines d'intervalle. Cette remarque concerne uniquement les situations de carence au 1^{er} tour.

À l'issue d'une élection, le nombre de PV rédigés est donc variable car il dépend directement :

- Du nombre de collèges instaurés par l'accord pré-électoral ;
- Du nombre d'urnes pour les entreprises employant des salariés de droit privé et des agents de la fonction publique ;
- De l'éventualité d'une carence au 1^{er} tour, entraînant alors un second tour.

Le nombre minimum de PV rédigés à la suite d'une élection est donc de 2. Il s'agit du cas où les membres titulaires et suppléants sont élus au 1^{er} tour, et que l'accord pré-électoral instaure un collège unique.

Certaines entreprises utilisent des progiciels d'aide à l'organisation de vote électronique et transmettent les PV issus de ces outils. Leur format diffère parfois quelque peu du Cerfa original, mais contient cependant les mêmes données et la même présentation et ordonnancement de l'information.



Combinatoire possible : chaque combinaison représente une élection

- 1er tour seul ;
- 1er tour et 2ème tour.

La carence

PV d'élection

On parle de carence quand il y a carence de candidatures, c'est-à-dire, qu'aucune liste ne s'est présentée pour être élue.

Lorsqu'il y a carence au 1^{er} tour ou au 2^{ème} tour d'un seul collège par exemple, on parle de carence partielle car la carence ne touche qu'un collège et que les membres de l'institution sont élus malgré cela.

Le formulaire Cerfa relatif au procès-verbal d'élection contient une case à cocher qui permet de mentionner pour le 1^e et le 2^{ème} tour qu'il y a eu carence de candidature.

PV de carence

Lorsque la carence implique que l'institution n'a pu être mise en place ou renouvelée à l'occasion des élections des institutions représentatives du personnel car l'ensemble des collèges est touché, on parle de carence totale. En ce cas, le chef d'entreprise établit un « Procès-verbal de carence ».

Les procès-verbaux d'élection et les procès-verbaux de carence sont transmis à l'inspection du travail et au centre de traitement des élections professionnelles.

Le PV de carence est constitué d'une liste des élections en carence pour l'entreprise. Le PV de carence est saisi (saisie simple d'information réduite). Les PV de carence n'entrant pas dans la mesure de l'audience, ils ne font pas l'objet d'un passage en conformité.

Un PV de carence donne lieu à plusieurs PV dans le SI MARS. En effet dans MARS on enregistre les PV au niveau le plus fin. Le PV de carence qui est global est donc décomposé en autant de PV titulaire et suppléant.

L'élection

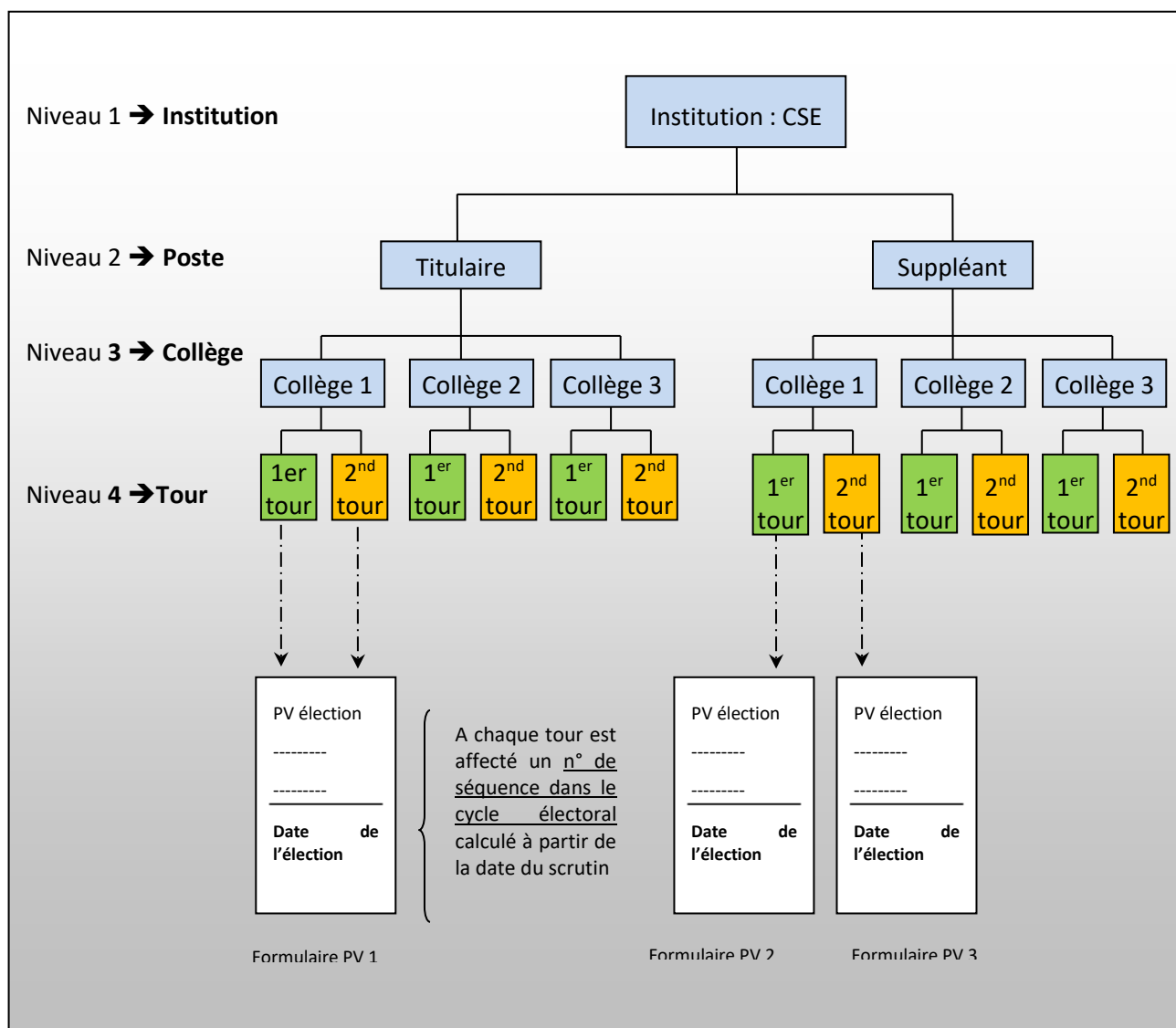
Une élection concerne une et une seule institution et présente les caractéristiques suivantes :

- L'élection concerne un ou plusieurs collèges électoraux (collège unique, 1er collège, 2nd collège, etc.) selon les termes de l'accord pré-électoral ;
- L'élection est destinée à élire les membres titulaires ou suppléants. Dans le SI MARS, on utilise le terme générique « Poste » ;
- L'élection peut nécessiter la mise en œuvre d'urnes pour les salariés du public et les agents de la fonction publique pour les entreprises concernées ;
- L'élection nécessite un premier tour, puis en principe un deuxième tour au cas où aucune liste n'ait pu être élue au 1er tour.

On parle par exemple :

- Du premier tour de l'élection des membres titulaires au comité d'entreprise du collège cadre ;
- Du deuxième tour de l'élection des délégués du personnel suppléants du collège ouvrier...

Représentation schématique d'une élection (exemple avec 3 collèges)



1^{er} tour

PV titulaire premier tour. Les PV titulaire 1er tour font l'objet d'une saisie complète et double. Ils sont, si besoin est, traités par la cellule de conformité.

2nd tour

PV titulaire deuxième tour. Les PV titulaire second tour font l'objet d'une saisie complète, sans double saisie. Il n'y a pas d'opération de conformité sur ces PV.

Seuls les PV titulaires premiers tours sont pris en compte dans la mesure d'audience. Les PV suppléants sont enregistrés à la maille du collège avec une saisie réduite et sans double saisie.

12.1.5 Le SI Opérant (ou SI Back Office MARS)



Le SI Opérant n'est pas compris dans ce marché mais l'ensemble des opérations de saisie, contrôles et conformité des PV fait partie du **lot 5**.

Réception et numérisation des PV



Les processus de réception, numérisation ne sont pas traités dans le SI MARS.

Le titulaire utilise sa propre solution de numérisation permettant d'alimenter le SI Opérant.

Les étapes et identifications suivantes doivent être prises en compte dans la solution de numérisation du titulaire afin de produire un fichier conforme à destination du SI Opérant d'une part et d'autre part conserver le plan de classement des archives.

Le titulaire est responsable de la mise en œuvre de la chaîne de numérisation entre ses équipements de numérisation et le SI MARS.

Endossage des documents

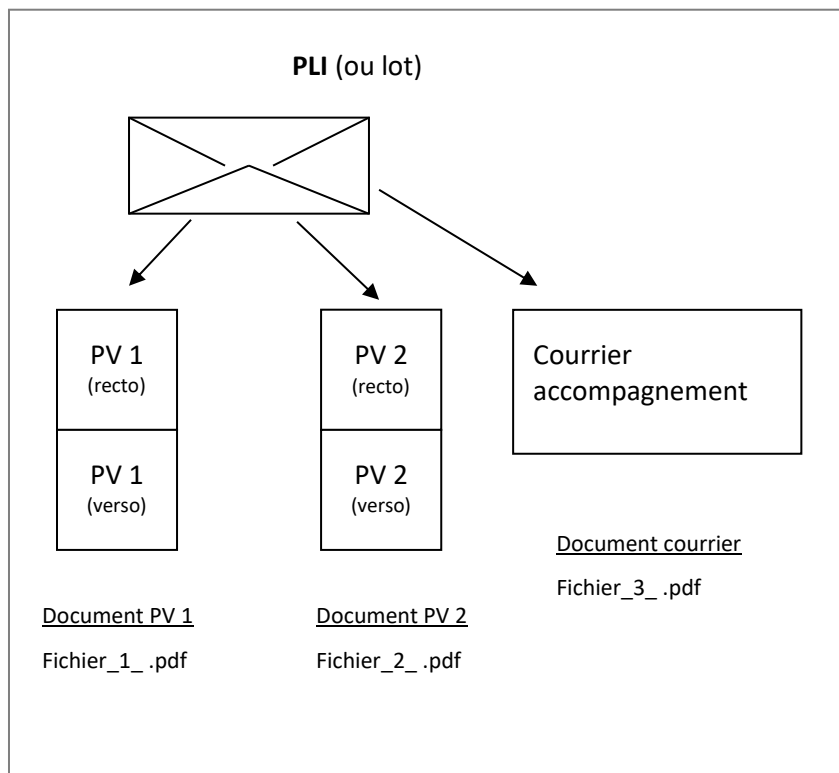
Lors de la numérisation, les documents sont endossés. L'endossement d'un document consiste à imprimer une référence sur celui-ci.

Actuellement, cette référence reprend les éléments ci-dessous :

- Numéro identifiant du site de production ;
- Numéro identifiant du scanner ;
- Date de numérisation (Année, Mois, Jour, Heure) ;
- Numéro de lot de numérisation ;
- Numéro de séquence dans le lot.

Lotissement des images

Les images électroniques prennent comme nom de fichier le numéro de l'endos suivi de _1 pour le recto et de _2 pour le verso. Chaque document est ainsi répertorié et identifié pour l'archivage physique. Les documents sont ensuite rangés dans des boîtes d'archives.



Constitution des lots de plis

Tous les documents composant le dossier sont regroupés au sein d'un même pli. C'est le logiciel de numérisation qui attribue ce numéro de pli sur la base des séparateurs de documents positionnés sur le scanner par l'opérateur. À ce niveau, le pli contient les images de l'ensemble des documents contenus dans l'envoi de l'entreprise.

À l'intérieur d'un pli, les différents documents numérisés font l'objet d'un fichier image indépendant et typé. Toutefois, les images des deux faces d'un même document (Côté MT1 et MT2 d'un PV d'élection CE par exemple) sont contenues dans un même fichier et constituent donc une même pièce.

Le SI Opérant reçoit les éléments issus de la numérisation. La saisie est réalisée sur la base des images numérisées.

Saisie de PV

La saisie s'effectue sur la base des images numérisées. Si le PV a fait l'objet d'une pré-saisie en ligne, les informations saisies sont rappelées pour permettre une saisie simplifiée à l'opérateur de saisie.

Les opérateurs de saisie renseignent dans le SI Opérant les PV des élus titulaires et les PV de carence. Pour rappel, cette saisie doit être faite à l'identique de ce qui est inscrit sur le PV par l'entreprise, y compris pour des informations non conformes. Cette étape permet d'enregistrer les informations du PV telles qu'elles ont été transmises afin de permettre une historisation des états de chaque donnée depuis la transmission initiale.

Le système de saisie permet de contrôler la qualité des opérations. Afin de garantir la conformité des données saisies par rapport aux données figurant sur le PV, un système de double saisie par deux opérateurs différents est mis en place. La double saisie est paramétrable afin de ne l'appliquer qu'à certaines catégories de PV (par exemple : Titulaires/Suppléant ; 1^{er} tour/2^{ème} tour...).

En cas d'écart, le PV passe en « Recyclage ». L'opérateur de recyclage contrôle les 2 saisies discordantes afin de valider l'une des saisies ou de renseigner une nouvelle information. Les PV saisis sont ensuite transférés pour être contrôlés par traitement batch.

Afin d'assurer certains contrôles de cohérence (ex. : vérifier qu'il existe bien un 1^{er} tour si un 2^{ème} tour est rencontré, vérifier qu'il existe bien un titulaire si un suppléant est renseigné), l'intégrité du pli est conservée. Ainsi, les PV d'un même pli sont contrôlés dans le même temps.

Le contrôle porte sur les PV en sortie de saisie pour lesquels le statut est « OK saisie ». Le contrôle permet d'identifier les anomalies sur les PV. Un paramétrage permet de sélectionner les PV à passer en conformité. Il s'agit des PV titulaires 1er tour en anomalie, respectant un certain nombre d'autres règles paramétrées dans le SI Opérant.

Identification de l'établissement		Collège concerné		Conformité	
Siret :		Dénomination du collège légal		Composition du collège	
Raison sociale :		Collège unique	☐	Ouvriers	☐
Adresse :		1er collège	☐	Employés	☐
Code Postal :		2ème collège	☐	Techniciens	☐
Ville :		3ème collège	☐	Agents de maîtrise	☐
IDCC :		Autre	☐	Ingenieurs	☐
	Autre IDCC			Cadres	☐
	Autres établissements concernés par l'élection			Autre	☐
Durée du mandat des élus :	années				
Précédent scrutin annulé	☐ Date scrutin annulé (jj/mm/aaaa) :				
Nbre total de collèges					
Election partielle	☐ Date du précédent scrutin (jj/mm/aaaa) :				
	Sirets déclarés lors de l'élection précédente				

Résultats concernant le 1er tour (jj/mm/aaaa)			
Date ouverture du 1er tour (jj/mm/aaaa) :	à	Le quorum a-t-il été atteint ?	Nombre de listes présentées :
Date clôture du 1er tour (jj/mm/aaaa) :	à	QUORUM = =	Nombre de sièges à pourvoir P = :
Carence ?	☐ Non ☐ Oui	☐ Non si D est inférieur à E	Quotient électoral = =
Nombre d'électeurs inscrits	A =	☐ Oui si D est supérieur à E	
Nombre de votants	B =		
Bulletins blancs ou nuls	C =		
Suffrages valablement exprimés	D =		

Ligne	Sexe (1)	Syndicate (2a)	Organisation syndicale d'affiliation (2b)	Liste Com.	Nombre Bulletins (3)	Nombre voix (4)	Total Voix (5)	Nombre Candid. (6)	Moyenne des voix (7)	Sièges attr. (8)	1er s (9)	2ème s (10)	3ème s (11)	ELU (12)	Nombre d'élus (13)	Action
1	☐			Saisir										☐		
2	☐			Saisir										☐		
3	☐			Saisir										☐		
4	☐			Saisir										☐		
5	☐			Saisir										☐		
6	☐			Saisir										☐		
7	☐			Saisir										☐		
8	☐			Saisir										☐		
9	☐			Saisir										☐		
10	☐			Saisir										☐		
11	☐			Saisir										☐		
12	☐			Saisir										☐		
13	☐			Saisir										☐		
14	☐			Saisir										☐		
15	☐			Saisir										☐		
15	☐			Saisir										☐		
16	☐			Saisir										☐		
17	☐			Saisir										☐		
18	☐			Saisir										☐		
19	☐			Saisir										☐		
20	☐			Saisir										☐		

Figure 2 : exemple de formulaire de saisie de PV

Nature des contrôles à appliquer

Plusieurs types de contrôles doivent être appliqués lors du diagnostic général d'un PV :

- Les anomalies de forme du PV, susceptibles d'être positionnées au niveau du poste de saisie (signature absente, cachet incohérent avec la raison sociale...). Ces anomalies ont un impact direct sur la légitimité du PV.
- Des contrôles de cohérence des PV en présence : PV suppléant sans PV titulaire, PV en double. Ces anomalies ont un impact direct sur la mesure de l'audience car elles faussent les résultats.
- Les contrôles relatifs à chaque donnée : présence et/ou cohérence d'une donnée par rapport à une ou plusieurs autres. Il s'agit là de la qualité intrinsèque du PV qui est contrôlée.
- Le contrôle de données par rapport aux référentiels suivants :
 - Le référentiel des établissements SIRENE (INSEE) qui assure la cohérence des données des établissements (effectifs, raison sociale ...). L'accès à ce référentiel Sirene est assuré par une API ;
 - Le référentiel de Déclaration Sociale Nominative (DSN), permettant la vérification des Identifiants de conventions collectives (IDCC) renseignés par les établissements. Une table est importée périodiquement dans la base de données du SI Opérant.

Ces vérifications permettent :

- D'une part de vérifier l'existence de l'établissement en voie d'intégration dans la base de données ;
- D'autre part de vérifier le code IDCC de convention collective, axe principal de la mesure de l'audience par branche.

À l'issue du contrôle, le SI Opérant identifie donc :

- Les PV conformes ;
- Les PV non-conformes :
 - À passer en conformité ;
 - À ne pas passer en conformité.

Les PV « à passer en conformité » vont alimenter la file d'attente des activités de conformité.

Conformité

À l'issue du contrôle, les PV à corriger doivent être traités par la cellule conformité. Les opérateurs de conformité prennent en charge les dossiers et mènent les actions de mise en conformité selon la procédure définie avec le ministère.



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

Le SI MARS dispose de fonctions spécifiques pour le traitement des opérations de conformité :

- Gestion des files d'attente des PV à corriger ;
- Outil de correction et de diagnostic d'un PV ;
- Ouverture, clôture, escalade d'une anomalie ;
- Programmation d'un courrier ;
- Génération des courriers ;
- Fonction de relance ;
- Fonction de recherche, consultation ;
- Interrogation des référentiels ;
- Gestion des contacts.

Les opérateurs du centre d'appel prennent en charge les frais engendrés par la mise en place et l'exploitation d'un **Numéro gratuit unique** qui est communiqué aux entreprises sur l'ensemble de la documentation des élections, PV Cerfa y compris.



Le SI MARS ne dispose pas de module de centre d'appel. Le prestataire utilise sa propre solution.

Les opérateurs du centre d'appel peuvent utiliser les fonctions suivantes :

- Interrogation (PV et référentiels) ;
- Processus d'escalade vers le ministère pour les questions complexes ;
- Enrichissement et consultation de la base de connaissance.

Les opérations suivantes doivent être prises en charge par le SI propre au titulaire entrant :

Enregistrement des appels (typage, saisie résumé question + réponse apportée)

A la suite à un contact, l'opérateur enregistre une « fiche de contact » retraçant les principaux éléments du contact : motif de l'appel (basé sur un référentiel), climat de l'appel, synthèse du contact en quelques lignes, demande satisfaite ou non, définition des actions post contact à engager. Si la demande porte sur un établissement en particulier ou sur une élection, la fiche est rattachée au « Dossier d'élection ».

A l'occasion d'un appel, les coordonnées de l'interlocuteur sont inscrites dans la fiche, en cas de rappel ultérieur.

Promesses de rappel

Dans le cas où l'opérateur n'est pas en mesure de répondre, il enregistre les coordonnées de son interlocuteur, l'informe du transfert de sa demande et lui livre une promesse de rappel. La fonction permet d'enregistrer l'ensemble de ces éléments dans la fiche. Les fiches en promesse de rappel constituent une file d'attente sur les postes des opérateurs afin qu'ils en assurent le suivi.

Les opérateurs disposent dans le SI Opérant de fonctions leur permettant de répondre aux sollicitations des entreprises.

13 GLOSSAIRE

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

CNOV / CROV : Commission Nationale des Opérations de Vote / Commission Régionale des Opérations de Vote

COCON : COmité CONtractuel

COPIL : COmité de PILotage

COSUI : COmité de SUIvi

CPRI : Commission Paritaire Régionale Interprofessionnelle

CSE : Comité Social et Economique

CTEP : Centre de Traitement des Elections Professionnelles

DGT : Direction Générale du Travail

DNUM : Direction du NUMérique

DREETS : Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DSN : Déclaration Sociale Nominative

EBIOS : Expression des Besoins et Identification des Objectifs de Sécurité

EIVP : Etude d'Impact de la Vie Privée

FPE : Fonction Publique d'Etat

HCDS : Haut Conseil du Dialogue Social

MARS : Mesure de l'Audience et de la Représentativité Syndicale

OP : Organisation Patronale

OS : Organisation Syndicale

PF : Profession de foi

PS : Professionnels de Santé

PV : Procès-Verbal

RGI : Référentiel Général de l'Interopérabilité

RGPD : Référentiel Général de la Protection des Données

RGS : Référentiel Général de Sécurité

SCN SIM ARS : service à compétence nationale des systèmes d'informations mutualisés des agences régionales de santé

SG : Secrétariat Général

SGMAS : SG des Ministères chargés des Affaires Sociales

SI : Système d'Information

TPE : Très Petites Entreprises

URPS : Unions Régionales des Professionnels de Santé

VE : Vote Electronique

VPC : Vote Par Correspondance