



**ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF
AUX CONDITIONS ET AUX MODALITES
DE VOTE PAR VOIE ELECTRONIQUE
POUR LES ELECTIONS DES MEMBRES
DE LA DELEGATION DU PERSONNEL
AU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE
DES ETABLISSEMENTS
MANPOWER FRANCE**

Direction des Relations Sociales – Manpower France – 12 février 2019

GU PP AK

Table des matières

PREAMBULE.....	5
Titre 1 - Règles générales	6
Article 1.1 - Principes généraux du droit électoral	6
Article 1.2 - Prestataire de vote électronique	6
Article 1.3 - Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD).....	6
Article 1.4 - Principe d'exclusivité du vote électronique.....	6
Titre 2 - Modalités d'organisation des opérations électorales.....	7
Article 2.1 - Observatoire des élections	7
Article 2.2 - Protocole d'accord préélectoral.....	7
Article 2.3 - Information des électeurs.....	7
Article 2.4 - Test à blanc du système de vote électronique.....	7
Article 2.5 - Formation au système de vote électronique	7
Article 2.6 - Expertise indépendante.....	8
Article 2.7 - Cellule d'assistance technique	9
Article 2.8 - Assistance téléphonique et aide en ligne	9
Titre 3 - Déroulement des opérations de vote.....	9
Article 3.1 - Transmission des documents au Prestataire.....	9
Article 3.2 - Lieu et temps du scrutin	10
Article 3.3 - Ouverture de la plateforme de vote électronique	10
Article 3.4 - Accès à la plateforme de vote électronique	10
Article 3.5 - Identifiant et mot de passe pour accéder au site de vote.....	11
Article 3.6 - Présentation du matériel de vote	11
Article 3.7 - Déroulement du vote.....	12
Article 3.8 - Information durant les opérations de vote	12
Article 3.9 - Information après les opérations de vote.....	12
Titre 4 - Clôture et résultats.....	13
Article 4.1 - Clôture.....	13
Article 4.2 - Décompte et attribution des sièges	13
Article 4.3 - Procès-verbaux.....	13
Article 4.4 - Délais de recours et destruction des données.....	14
Titre 5 - Sécurité et confidentialité.....	14
Article 5.1 - Anonymat et confidentialité des suffrages.....	14
Article 5.2 - Existence et contenu des fichiers	14
Article 5.3 - Le dispositif de secours	15
Article 5.4 - Présence d'un huissier	15

RP RU 1
FR 1K

Titre 6 - Autres dispositions	15
Article 6.1 - Bilan du vote électronique.....	15
Article 6.2 - Durée de l'accord et entrée en vigueur.....	15
Article 6.3 - Révision de l'accord.....	16
Article 6.4 - Notification de l'accord.....	16
Article 6.5 - Dépôt et Publicité	16
ANNEXE : CAHIER DES CHARGES.....	18
Titre 1 - Généralités.....	19
Article 1 - Présentation de la société Manpower France.....	19
Article 2 - Domaine d'application.....	19
Article 3 - Objet et nature de la prestation	20
Article 3.1 - Contexte de mise en œuvre du vote électronique.....	20
Article 4 - Nature des prestations attendues	21
Titre 2 - Définition et caractérisation de la prestation.....	25
Article 1 - Fonctionnalités attendues du système de vote électronique	25
Article 1.1 - Fonctionnalités générales	25
Article 2 - Scénario de vote	26
Article 2.1 Étapes.....	26
Article 2.2 Émargement électronique, unicité du vote.....	26
Article 2.3 Traitements sous-jacents.....	26
Article 3 - Ouverture et clôture des élections	27
Article 3.1 - Étapes	27
Article 4 - Dépouillement des urnes électroniques et déchiffrement des bulletins de vote	27
Article 4.1 - Étapes	27
Article 4.2 - Scellement du système	28
Article 4.3 - Chiffrement des bulletins de vote dans l'urne électronique	28
Article 4.4 - Liste des émargements	28
Article 4.5 - Assistance technique.....	28
Article 4.6 - Dispositifs de secours.....	29
Article 5 - Autres prestations à fournir	29
Article 5.1- Prestations liées au fichier électeurs	29
❖ Constitution du fichier électeurs.....	29
❖ Objet du fichier électeurs.....	29
❖ Transmission du fichier électeurs.....	29
❖ Confidentialité du fichier électeurs.....	30
❖ Fourniture des codes d'accès au système de vote électronique.....	30
❖ Composition des codes d'accès au système de vote électronique.....	30
❖ Adressage des moyens d'authentification.....	30
❖ Contrôle des listes électorales électroniques	30
❖ Mise à jour du fichier électeurs	31
Article 5.2 - Prestations liées aux listes de candidats.....	31
❖ Généralités	31

R U PP 2 Ak FI

❖	Mise à jour des listes de candidats dans le système de vote électronique.....	31
❖	Contrôles de conformité des listes électorales et de candidats.....	31
❖	Phase de test et de recette du système de vote électronique.....	32
❖	Formation des membres du/des bureaux de vote.....	32
❖	Listes d'émargement.....	33
	Article 5.3 - Gestion informatique et technique du système de vote électronique.....	33
❖	Disponibilité du système de vote électronique.....	33
❖	Accès aux informations sur les matériels et dans les locaux du prestataire.....	34
❖	Ticket d'enregistrement du vote.....	34
	Article 5.4 - Réalisation des travaux.....	34
❖	Suivi de la prestation.....	34
❖	Acceptation des travaux.....	35
❖	Sous-traitance.....	35
❖	Traçabilité / archivages.....	35
❖	Qualité.....	35
➤	Surveillance de la prestation.....	35
❖	Plan d'assurance Qualité (PAQ).....	36
❖	Bilan Qualité périodique.....	36
❖	Sureté.....	37
❖	Badges d'accès.....	37
	Article 5.5 Exigences environnementales.....	37
❖	Généralités applicables à toutes les prestations.....	37
	Titre 3 – Gestion de projet.....	38
	Article 1 - Rôles et responsabilités.....	38
	Article 1.2 - Gouvernance.....	38
	Article 1.3 - Livrable.....	39
	Article 1.4 - Méthodologie.....	39
	Article 2 - Le contrat service et le PAQ.....	39
	Article 2.1 - Connexion, sécurité et infrastructure technique.....	40
❖	Environnements à mettre à disposition de Manpower.....	40
❖	Exploitation et administration de la Solution.....	40
❖	Capacité et performance / Statistiques.....	40
❖	Sécurité des échanges.....	40
❖	Temps de réponse.....	40
❖	Maintenance.....	41
❖	Services supplémentaires.....	41
❖	Références techniques.....	42
❖	Réversibilité.....	42
❖	Cadre de réponse.....	42
❖	Présentation générale de la solution.....	42
❖	Prise en compte des fonctionnalités.....	42
❖	SaaS / Hébergement.....	42

❖	Intégration	43
❖	Points techniques.....	43
❖	Maintien en condition opérationnelle de la solution	43
❖	Eléments clefs du cahier des charges	44

Le préambule et l'annexe font partie intégrante du présent accord.

no pp P₁ AK

PREAMBULE

Afin de faciliter l'organisation des élections des membres de la délégation du personnel au Comité Social et Économique (CSE) de chaque établissement de la société Manpower France, la Direction et les organisations syndicales représentatives sont convenues de la mise en place d'un système de vote par voie électronique.

Compte tenu de l'activité de travail temporaire qui induit l'éclatement sur des lieux multiples du personnel intérimaire et de l'organisation en réseau de la société Manpower France, la modalité du vote électronique est apparue incontournable non seulement pour simplifier mais aussi pour sécuriser l'expression du vote avec pour objectif de tenter d'améliorer le taux de participation électorale.

Les technologies de l'information et de la communication font désormais partie intégrante de l'environnement de l'ensemble de la communauté de travail Manpower France ; le vote électronique s'inscrit dans ce contexte induisant un recours usuel aux outils digitaux tant de la part des salariés permanents que du personnel intérimaire.

Le vote électronique correspond enfin à la logique éco-responsable de la société Manpower France en lien avec la politique RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) du Groupe Manpower.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de la loi relative au Travail, à la Modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels du 8 août 2016, de leurs décrets d'application, de l'arrêté du 25 avril 2007 modifié par le décret n°2017-1819 du 29 décembre 2017 relatif au Comité social et économique et pris pour l'application de l'article 1^{er} de l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales et régissant les conditions et aux modalités de vote par voie électronique pour l'élection des membres de la délégation du personnel au Comité social et économique (CSE).

Il a été convenu de signer un accord collectif sur le vote électronique pour l'élection des membres du comité social et économique de chacun des établissements tels que définis dans l'article 1.1 de l'accord CSE-CSEC du 27 novembre 2018.

Les dispositions légales exigent que la mise en œuvre du vote électronique soit précédée de la signature d'un accord d'entreprise, distinct du protocole d'accord préélectoral, organisant le vote électronique et définissant les garanties et mesures devant entourer le recours à ce système.

Le présent accord collectif a pour objet de préciser le fonctionnement du système retenu et le déroulement des opérations électorales conformément aux dispositions légales issues notamment des articles L.2314-26 et R.2314-5 et suivants du Code du travail.

Cet accord comporte en annexe un cahier des charges qui sera mis à la disposition des salariés et publié sur Léo pour les salariés permanents et MonManpower pour le personnel intérimaire. Il est précisé que ce cahier des charges a été établi unilatéralement par l'employeur.

RV 18 5 AK

Titre 1 - Règles générales

Article 1.1 - Principes généraux du droit électoral

Le système retenu par la société Manpower France repose notamment sur les principes généraux du droit électoral qui sont :

- l'anonymat (impossibilité de relier le vote émis à l'électeur) ;
- l'intégrité du vote (identité entre le bulletin de vote choisi par le salarié et le bulletin enregistré) ;
- l'unicité du vote (impossibilité de voter plusieurs fois pour un même scrutin) ;
- la confidentialité et le secret du vote ;
- la publicité du scrutin.

Article 1.2 - Prestataire de vote électronique

Il est confié à une société prestataire (ci-après dénommée « le Prestataire ») l'organisation matérielle et technique du processus de vote électronique sur la base d'un cahier des charges, en annexe du présent accord, respectant les prescriptions légales et réglementaires.

Le Prestataire retenu est la société Voxaly-Docapost (6, impasse Augustin Fresnel - 44800 Saint Herblain, numéro SIRET : 4895225400003). Il s'agit d'un prestataire reconnu ayant déjà une solide expérience en matière d'organisation du vote électronique dans le secteur privé ou public. Le choix de ce prestataire a été fondé sur la qualité, les besoins et la performance conformément aux exigences de la société Manpower France.

Le prestataire s'engage, pour lui-même et pour le compte de ses sous-traitants, pendant l'ensemble des opérations électorales, à ne pas faire appel à des salariés intérimaires Manpower France afin de l'assister pour la réalisation des opérations de vote électronique dans l'entreprise.

Conformément au cahier des charges, le prestataire assure formellement que ses plates-formes serveurs se situent toutes en France.

Article 1.3 - Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD)

Le système de vote électronique constituant un traitement automatisé de données à caractère personnel s'inscrit, en conséquence, dans le cadre du Règlement Général de Protection des Données Personnelles du 27 avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018.

Article 1.4 - Principe d'exclusivité du vote électronique

La Direction et les organisations syndicales représentatives sont expressément convenues que le recours au vote électronique est exclusif de toute autre modalité d'expression du vote (vote physique ou vote par correspondance).

RV PP ^{FL} 6 ^{8/}
AK

Titre 2 - Modalités d'organisation des opérations électorales

Article 2.1 - Observatoire des élections

Afin de sécuriser les élections, les parties conviennent de mettre en place un Observatoire des élections qui se réunira durant les grandes étapes du processus électoral ; sa composition et ces étapes seront définies dans le Protocole d'accord préélectoral.

Article 2.2 - Protocole d'accord préélectoral

L'entreprise et l'ensemble des organisations syndicales définiront dans le Protocole d'accord préélectoral notamment le calendrier électoral, la composition des collèges électoraux, la répartition des sièges, les modalités d'établissement des listes électorales et des listes de candidats et les formes de la communication électorale.

Le Protocole d'accord préélectoral comportera également, en annexe, la description détaillée du :

- fonctionnement du système de vote électronique ;
- déroulement des opérations électorales.

Article 2.3 - Information des électeurs

Pour faciliter l'appropriation de cette nouvelle technique de vote, une notice d'information détaillée, à destination des électeurs permanents et intérimaires, leur sera adressée. Ce principe d'information sera repris dans le Protocole d'accord préélectoral.

Le contenu de cette notice sera échangé avec l'Observatoire des élections.

De la même manière, une vidéo explicative sur l'utilisation de la plateforme de vote sera accessible sur Internet à l'ensemble des électeurs.

Article 2.4 - Test à blanc du système de vote électronique

Deux semaines environ avant l'ouverture de la plateforme de vote électronique et pour chaque tour de scrutin (avant le premier et avant le second tour), il est procédé à un test à blanc du système de vote électronique par l'Observatoire des élections afin de pouvoir intégrer les éventuelles remarques formulées et améliorations sollicitées.

A l'Observatoire des élections s'ajoutera, à l'occasion du test à blanc du second tour, un représentant par liste libre.

Article 2.5 - Formation au système de vote électronique

Les membres de l'Observatoire des élections, les délégués de liste et les membres des bureaux de vote bénéficient d'une formation sur le système de vote électronique afin de leur permettre d'appréhender le fonctionnement des outils mis à leur disposition pendant la période de vote et le jour du dépouillement.

Cette formation intervient une fois achevé le paramétrage de la plateforme de vote électronique par le prestataire (textes du site, intégration des listes de candidats, professions de foi et logos), soit environ sept jours avant l'ouverture du vote.

RV P XL 7 AK

Cette formation est réalisée dans les locaux de la société Manpower France, aux frais exclusifs de l'entreprise selon les règles en vigueur, par un représentant de la société Voxaly en présence des représentants de la Direction.

Les parties conviennent que les étapes suivantes seront respectées :

- présentation des élections (contexte, modalités de vote retenues, matériel de vote proposé aux électeurs, rôle de l'assistance téléphonique en amont et pendant le scrutin) ;
- explication du scellement et du chiffrement du dispositif de vote électronique ;
- exposé du module « gestionnaire » pour le suivi de la participation pendant la période de vote ;
- génération des clés de déchiffrement par les membres du/des bureaux de vote ;
- test du dispositif de vote électronique (vote, dépouillement et résultats du vote test).

En pratique, une procédure de vote sera entièrement déroulée jusqu'au calcul des résultats et l'attribution de sièges. La simulation passera en revue tous les cas de figure pouvant être rencontrés lors des opérations de vote et de dépouillement.

Article 2.6 - Expertise indépendante

Préalablement à la mise en place ou à toute modification substantielle de la plateforme de vote, le Prestataire fournit un rapport d'expertise de son dispositif de vote électronique répondant aux exigences suivantes :

- de la Délibération CNIL n°2010-371 du 21 octobre 2010 portant adoption d'une recommandation relative à la sécurité des systèmes de vote électronique ;
- des articles L.2314-26 et R.2314-5 à R.2314-18 du Code du Travail relatifs aux modalités du vote électronique pour les élections des représentants du personnel ;
- du décret n°007-602 et l'arrêté du 25 avril 2007 relatifs aux conditions et aux modalités de vote par voie électronique pour l'élection des délégués du personnel et des représentants du personnel au comité d'entreprise modifié par décret n°2017-1819 en date du 29 décembre 2017 relatif au Comité Social et Economique pris pour l'application de l'article 1^{er} de l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales.

Cette expertise doit impérativement être réalisée par un expert indépendant ayant suivi la formation de la CNIL relative à la sécurité des systèmes de vote électronique.

Cette expertise doit mettre en évidence la capacité de la plateforme de vote électronique du prestataire à répondre aux principes de confidentialité des données, d'anonymat du vote, de contrôle et de transparence des opérations de vote issues du Code du travail et édictés par la CNIL.

Sur la base de la liste d'experts habilités, les parties aux présentes décident de confier cette mission d'expertise à :

M. Bruce BONNAURE - bruce.bonnaure@expertis-lab.com - tél. : 01.45.35.51.36

Le rapport de l'expert sera tenu à la disposition de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et communiqué à l'ensemble des organisations syndicales ayant rempli les conditions pour négocier le protocole d'accord préélectoral.

Ce rapport d'expertise sera présenté à l'Observatoire des élections.

rev pp
PL
8
1K
ed
db

Article 2.7 - Cellule d'assistance technique

L'employeur met en place une cellule d'assistance technique chargée de veiller au bon fonctionnement et à la surveillance du système de vote électronique. L'animation de cette cellule est confiée au Prestataire qui est sollicitée notamment en cas de dysfonctionnement du système de vote (par exemple, en cas de défaillance des plates-formes serveurs).

En présence des membres des bureaux de vote, des membres de l'Observatoire des élections et d'un représentant par organisation syndicale ayant déposé des listes ou d'un représentant de liste libre pour le second tour, la cellule d'assistance technique procède :

- avant que le vote ne soit ouvert, à un test du système de vote électronique et vérifie que la liste d'émargement est vierge et que l'urne électronique est vide, scellée et chiffrée par des clés délivrées à cet effet ;
- avant que le vote ne soit ouvert, à un test spécifique du système de dépouillement à l'issue duquel le système est scellé ;
- à l'issue des opérations de vote et avant les opérations de dépouillement, au contrôle du scellement de ce système.

La cellule d'assistance technique tient informée l'Observatoire des élections de l'ensemble des actions techniques nécessaires réalisées durant le processus électoral.

Article 2.8 - Assistance téléphonique et aide en ligne

Durant la période d'ouverture du scrutin prévue dans le Protocole d'accord préélectoral, le Prestataire mettra en œuvre un service d'assistance téléphonique et internet dans le but de :

- renseigner les électeurs ;
- résoudre les éventuels problèmes techniques remontés ;
- traiter les situations de perte d'identifiant et/ou de codes d'authentification.

L'assistance téléphonique sera accessible, sans interruption, de 9 heures à 20 heures, du lundi au vendredi, et de 9 heures à 18 heures le samedi, pendant le scrutin. Les coordonnées seront mentionnées sur la notice d'information communiquée à chaque électeur. Le coût de l'appel dépendra du forfait et de l'opérateur de chaque électeur.

En complément de l'assistance téléphonique, une aide en ligne sera également disponible sur la plateforme de vote électronique.

Titre 3 - Déroulement des opérations de vote

Article 3.1 - Transmission des documents au Prestataire

Les documents nécessaires au Prestataire pour réaliser les opérations de vote électronique lui sont communiqués par la Direction aux dates et selon les formes prévues par le Protocole d'accord préélectoral :

- listes électorales des électeurs et des éligibles (permanents et intérimaires, y compris CDI-I) ;
- listes des candidats ;
- professions de foi.

av JF 9 AK

A l'exception des professions de foi, les Organisations syndicales intéressées seront destinataires de ces mêmes documents pour l'ensemble des établissements ; les représentants des listes libres du second tour seront destinataires de ces informations sur le périmètre dans lequel ils auront déposé des listes de candidats.

La constitution, la communication, le contrôle et la confidentialité des listes électorales s'opèrent dans le respect des exigences posées dans le cahier des charges en annexe du présent accord.

Article 3.2 - Lieu et temps du scrutin

Le vote électronique se déroule, pour chaque tour du scrutin, pendant une période délimitée, laquelle sera précisée par le Protocole d'accord électoral.

Les électeurs ont la possibilité de voter à tout moment pendant la période d'ouverture du scrutin qui aura ainsi été définie, depuis n'importe quel terminal, en tous lieux disposant d'une connexion Internet, en se connectant sur le site sécurisé dédié aux élections à partir de tout outil de communication connecté (ordinateur, tablette, smartphone).

Les électeurs seront informés de la période d'ouverture du vote électronique avec mention des jours et heures d'ouverture et de clôture par courrier simple adressé à leur adresse postale personnelle.

Pour chaque tour de scrutin, les électeurs pourront voter deux fois : pour les titulaires au CSE, d'une part, et pour les suppléants au CSE, d'autre part.

Il ressort des données internes de la société Manpower France que la totalité des salariés permanents ont accès à un outil informatique ; c'est également le cas de l'essentiel des salariés intérimaires.

Néanmoins, pour les électeurs qui ne disposeraient pas d'un outil connecté à Internet permettant de voter électroniquement, ceux-ci seront invités, dans la notice d'information communiquée à chaque électeur, à se faire connaître 48 heures au plus tard avant la clôture de la session de vote afin que leur soient communiquées toutes les informations pour voter sur un poste informatique fixe situé dans une agence Manpower France ; cette agence sera autant que possible la plus proche du domicile de l'électeur et disposera d'un poste informatique garantissant le secret du vote et permettant d'imprimer l'accusé de réception confirmant l'enregistrement du vote.

Pour les électeurs ne disposant pas d'un outil informatique connecté à Internet et qui ne souhaiteraient pas voter sur le poste disponible dans les agences Manpower France, ceux-ci peuvent voter dans tout espace public de leur choix de type Cybercafé, Espace Internet, etc.

Article 3.3 - Ouverture de la plateforme de vote électronique

L'ouverture de l'élection est paramétrée par le Prestataire dans le système de vote.

Elle est contrôlée par les membres du/des bureaux de vote, les membres de l'Observatoire des élections et les observateurs de liste tels que définis dans le Protocole d'accord électoral.

Article 3.4 - Accès à la plateforme de vote électronique

Chaque électeur reçoit par courrier postal, avant chaque tour de scrutin, l'adresse du site et ses moyens personnels d'authentification.

RV PF FC SD
10
MK

Les informations relatives au site Internet de vote (adresse URL), pour le premier et le second tour, sont les suivantes :

<https://manpower.votes.voxaly.com>

Ce site Internet sera accessible aux dates et périodes prévues dans le Protocole d'accord préélectoral pour le premier et le second tour.

L'adresse de ce site internet pourra être également communiquée aux électeurs dont l'adresse courriel (professionnelle ou personnelle) est connue.

Article 3.5 - Identifiant et mot de passe pour accéder au site de vote

Conformément au calendrier prévu dans le Protocole d'accord préélectoral, chaque électeur recevra, pour chaque tour de scrutin, par courrier simple à son adresse postale personnelle, un document contenant les informations nécessaires pour accéder à la plateforme de vote électronique, son identifiant et son code d'accès confidentiel. Ces informations seront utilisables pour un tour de scrutin, pour voter une fois pour les titulaires et une fois pour les suppléants.

Il est rappelé que l'actualisation des informations sur l'adresse postale personnelle est de la responsabilité des salariés, lesquels doivent en informer la société Manpower France. Pour diminuer le risque de plis non acheminés à leurs destinataires, la société Manpower France rappellera aux salariés permanents et intérimaires la nécessité de vérifier que leur adresse postale personnelle enregistrée dans les outils de l'entreprise correspond à leur adresse actuelle.

Seul le Prestataire aura connaissance de l'identifiant et du mot de passe de chaque électeur.

Ce moyen d'authentification permet au serveur de vérifier l'identité de l'électeur et garantit la confidentialité et l'unicité de son vote de sorte qu'il sera impossible à quiconque de voter de nouveau avec les mêmes moyens d'authentification.

La transmission des codes d'identification auprès de chaque électeur lui permettant de participer au vote fait l'objet de mesures de sécurité spécifiques permettant de s'assurer que seul l'électeur en question en est destinataire. A la suite de son authentification et avant l'enregistrement de son vote, l'électeur devra saisir sa date de naissance. Cette information personnelle sera préalablement communiquée par l'employeur au Prestataire lors de la constitution des listes électorales.

La saisie par l'électeur de son identifiant et de son mot de passe personnels sur le serveur dédié assure son identification. Les codes de l'électeur ne seront valables que pour un seul tour de scrutin.

L'électeur se verra bloqué son compte pendant 5 minutes au bout de 3 tentatives de saisie de codes erronés. Le déblocage est automatique, chaque blocage est tracé.

Article 3.6 - Présentation du matériel de vote

Le Prestataire assure la conception, la réalisation et la maintenance de la plateforme de vote électronique et notamment la présentation à l'écran des bulletins de vote.

La plateforme de vote présente les listes de candidats au CSE de l'établissement, titulaires et suppléants du collège d'appartenance de chacun des électeurs.

Afin de ne pas favoriser une liste plutôt qu'une autre, le Prestataire veille à ce que la dimension des bulletins, les caractères et la police utilisés soient uniformes pour toutes les listes présentées.

Les professions de foi des listes candidates sont accessibles sur la plateforme de vote. Elles sont communiquées au Prestataire au format pdf exclusivement selon les modalités prévues dans le Protocole d'accord préélectoral.

Le cas échéant, les logos des organisations syndicales sont visibles sur chaque bulletin. L'espace prévu pour l'affichage des logos est le même pour chaque organisation syndicale afin de ne pas favoriser visuellement aucune des listes.

Le système de vote propose le vote pour les listes intégrales et permet à l'électeur de raturer un ou plusieurs noms sur la liste de candidats retenue ou de voter blanc.

Article 3.7 - Déroulement du vote

Une fois connecté sur la plateforme de vote, l'électeur se verra présenter les seuls bulletins de vote correspondant à son établissement et à son collège, pour les titulaires et pour les suppléants. Il pourra alors procéder à son choix, étant précisé que l'électeur a la faculté de voter deux fois : une fois pour les candidats titulaires au CSE et une fois pour les candidats suppléants au CSE.

L'électeur a la possibilité de se connecter plusieurs fois sur la plateforme électronique avant de procéder à l'expression de son vote.

Lorsque l'électeur accède aux listes de candidats (titulaires ou suppléants) et exprime son vote, son choix apparaît clairement à l'écran ; il peut être modifié avant validation finale.

Une fois le processus de vote réalisé, la saisie de l'identifiant et du mot de passe et sa date de naissance vaut signature de la liste d'émargement dès l'enregistrement du vote ; cette saisie clôt définitivement l'accès à l'élection pour le tour de scrutin concerné (titulaires ou suppléants) pour laquelle le vote électronique vient d'être réalisé.

La transmission du vote et l'émargement font l'objet d'un accusé de réception que l'électeur a la possibilité d'imprimer et/ou d'enregistrer pour le conserver. Il s'agit d'un document authentique : l'ensemble des informations qu'il comprend (identification de l'électeur, identification de l'élection, horodatage) est signé électroniquement par le Prestataire.

En cas de perte ou d'oubli des codes d'accès, après que l'électeur a justifié de son identité (nom, prénom, code postal d'habitation, date de naissance), le Prestataire lui adressera de nouveaux codes par SMS sur un numéro de téléphone portable ou par courriel sur une adresse courriel personnelle ; numéros de téléphone et adresses courriels doivent formellement et préalablement aux opérations de vote être connus de l'employeur.

Article 3.8 - Information durant les opérations de vote

Pendant le déroulement du vote, aucun résultat partiel n'est accessible.

En revanche, le taux de participation national (sans distinguer les établissements) sera consultable en temps réel par toutes les organisations syndicales et la Direction.

Article 3.9 - Information après les opérations de vote

Les statistiques établies par Voxaly sur les outils utilisés pour voter (smartphones ou ordinateurs) et les données de l'assistance téléphonique (nombre d'appels, nature des demandes) seront communiquées aux organisations syndicales une fois achevé le processus électoral.

RV PP
F1
12
AK

Titre 4 - Clôture et résultats

Article 4.1 - Clôture

Dès la clôture du scrutin, le contenu de l'urne électronique, les listes d'émargement sont figées, horodatées et scellées automatiquement sur l'ensemble des serveurs pour chaque établissement.

Les listes d'émargement seront accessibles aux membres du/des bureaux de vote dès la clôture du scrutin.

A l'heure de la clôture du scrutin, le site numérique de vote n'est plus accessible aux électeurs.

Le représentant de la société Voxaly s'assure de la présence de l'ensemble des preuves techniques à l'issue des dépouillements et les retranscrit sur un support numérique.

Article 4.2 - Décompte et attribution des sièges

Les opérations de dépouillement seront effectuées par l'intervention du/des bureaux de vote, sous l'autorité du Président du bureau, avec la présence des assesseurs, des observateurs de liste, des membres de l'Observatoire des élections et des représentants de la Direction conformément aux règles fixées dans le Protocole d'accord électoral.

Pour l'ensemble des établissements Manpower France, les dépouillements auront lieu sur un site situé géographiquement sur chaque établissement concerné ; site remplissant toutes les conditions techniques requises, et notamment un vidéoprojecteur.

Le dépouillement n'est possible que par l'activation conjointe d'au moins deux clés de déchiffrement différentes sur les trois qui doivent être éditées pour chaque établissement.

Le dépouillement s'effectue, dans un premier temps, pour les membres titulaires et, dans un second temps, pour les membres suppléants.

Le système de vote électronique est scellé après le dépouillement afin de garantir l'impossibilité de reprendre ou de modifier les résultats après la décision de clôture du dépouillement et la proclamation des résultats.

La procédure de décompte des votes devra, si nécessaire, pouvoir être exécutée de nouveau.

Les attributions des sièges, la désignation et la proclamation des élus interviendront conformément aux stipulations du Protocole d'accord préélectoral.

Article 4.3 - Procès-verbaux

Le vote électronique permet d'obtenir les résultats de manière quasi instantanée.

Les résultats obtenus font apparaître le nombre de voix obtenues par chaque liste ainsi que le nombre de sièges par liste.

Il est procédé au report des résultats sur un formulaire électronique conforme au modèle CERFA en vigueur.

Le Président de chaque bureau de vote, assisté de ses assesseurs, vérifie l'exactitude des procès-verbaux ; l'ensemble des membres du/des bureaux de vote signe les procès-verbaux.

20 13 11K

Le Président procède à la proclamation en public des résultats pour son bureau de vote.

Une copie de chaque procès-verbal CERFA sera remise à chaque organisation syndicale après la proclamation des résultats. Ces copies seront également fournies aux représentants des listes libres à l'issue du second tour de scrutin sur les périmètres et dans les collèges dans lesquels ils auront déposé des listes.

Article 4.4 - Délais de recours et destruction des données

Le Prestataire conserve sous scellés jusqu'à l'expiration des délais de recours et, lorsqu'une action contentieuse a été engagée jusqu'à la décision judiciaire devenue définitive, l'ensemble des fichiers liés aux élections professionnelles, ce qui inclut notamment 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.

A l'expiration de ces délais, le Prestataire procède à la destruction des fichiers supports.

Titre 5 - Sécurité et confidentialité

Article 5.1 - Anonymat et confidentialité des suffrages

Les données relatives aux électeurs inscrits sont enregistrées sur un support dénommé « fichier des électeurs » distinct de celui de l'urne électronique dénommé « contenu de l'urne électronique », scellé, non réinscriptible, rendant son contenu inaltérable et probant.

Les données du vote font l'objet d'un chiffrement dès l'expression et l'émission du vote de l'électeur.

Le fichier dénommé « contenu de l'urne électronique » recense l'ensemble des votes exprimés. Les données de ce fichier font l'objet d'un chiffrement et ne comportent aucun lien permettant l'identification des électeurs afin de garantir la confidentialité du vote.

Article 5.2 - Existence et contenu des fichiers

Les données devant être enregistrées sont celles arrêtées dans le Protocole d'accord préélectoral. Elles contiennent généralement les données suivantes, à titre indicatif :

- pour les listes électorales : établissement, nom, prénom, matricule et sexe des électeurs et des éligibles, date d'entrée dans l'entreprise pour les salariés permanents et nombre d'heures rémunérées pendant la période de référence pour le personnel intérimaire (12 mois pour l'électorat ou 18 mois pour l'éligibilité), âge, collège ;
- pour les listes et les fichiers des candidats : établissement, collège, nom, prénom, sexe et matricule des candidats, titulaires ou suppléants, appartenance syndicale ;
- pour les listes d'émargement : mêmes données que pour les listes électorales avec une case sur l'expression du vote ;
- pour les résultats : nom, prénom et sexe des candidats, élus, non élus, nombre de voix obtenues, appartenance syndicale, établissement, collège, titulaires ou suppléants.

RV JP K S
14
AK

Les destinataires ou catégories de destinataires de ces informations sont celles arrêtées par le Protocole d'accord préélectoral. Ils sont généralement :

- pour les listes électorales d'établissement : électeurs, organisations syndicales ou représentants de liste, salariés concernés de la Direction des Ressources Humaines, de la Direction des Relations Sociales et de la Direction Droit Social ;
- pour le fichier des électeurs : électeurs pour les informations les concernant ;
- pour les listes d'émargement : membres du/des bureaux de vote, salariés concernés de la Direction des Ressources Humaines, de la Direction des Relations Sociales et de la Direction Droit Social ;
- pour les résultats de l'établissement : électeurs, services du Ministère du travail, organisations syndicales ou représentants de liste, salariés concernés de la Direction des Ressources Humaines, de la Direction des Relations Sociales et de la Direction Droit Social.

Article 5.3 - Le dispositif de secours

Le système de vote électronique comporte un dispositif de secours susceptible de prendre le relai en cas de panne du système principal et offrant les mêmes garanties et les mêmes caractéristiques.

En cas de dysfonctionnement informatique résultant, par exemple, d'une infection virale, le bureau de vote a compétence, après avis des représentants du Prestataire, de la Direction, des membres de l'Observatoire des élections et des délégués de liste, pour prendre toute mesure d'information et de sauvegarde et notamment pour décider la suspension des opérations de vote.

Article 5.4 - Présence d'un huissier

Afin de sécuriser le processus de vote électronique, les parties au présent accord conviennent de la présence d'un huissier lors de la phase de formation du/des bureaux de vote, lors d'ouverture du vote électronique et à l'occasion de la clôture et de dépouillement des opérations de vote, et de la proclamation des résultats.

L'huissier conserve une copie des clés de déchiffrement sous enveloppe scellée pendant le scrutin.

Titre 6 - Autres dispositions

Article 6.1 - Bilan du vote électronique

Une fois achevé l'ensemble du processus électoral, un bilan du vote électronique sera effectué avec l'Observatoire des élections.

Article 6.2 - Durée de l'accord et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée correspondant au temps nécessaire pour la réalisation des opérations de vote de la prochaine mandature et prend effet à compter de sa date de signature. A l'issue des élections effectuées par voie électronique, un bilan du présent accord sera effectué.

av B Fc

En cas de report ou d'annulation d'élections, sur un ou plusieurs établissements, consécutif notamment à un litige ou à des difficultés techniques, le présent accord aura vocation à s'appliquer par établissement, à l'occasion du 1^{er} comme du 2nd tour.

Cet accord cesse de produire ses effets à son terme sans qu'une tacite reconduction ne soit possible, conformément aux termes de l'article L.2222-4 du Code du travail.

Article 6.3 - Révision de l'accord

Les dispositions du présent accord à durée déterminée peuvent être révisées, conformément aux dispositions de l'article L.2222-5 du Code du travail. A défaut de révision, les dispositions initiales de l'accord resteront en vigueur dans la limite de la durée précitée.

Conformément aux dispositions légales précitées, les parties conviennent de se rencontrer dans un délai suffisant avant la date d'échéance du présent accord pour le reconduire, le cas échéant. A défaut, l'ensemble des stipulations du présent accord cesseront de produire effet au terme prévu.

Article 6.4 - Notification de l'accord

Conformément à l'article L.2231-5 du Code du travail, le texte du présent accord est notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

Article 6.5 - Dépôt et Publicité

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du travail, le présent accord sera déposé :

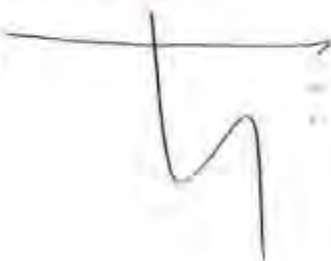
- en deux exemplaires (dont l'un sous forme papier et l'un sous forme électronique) à la DIRECCTE des Hauts-de-Seine dont relève le Siège Social de la Société ;
- en un exemplaire au Secrétaire Greffe du Conseil de prud'hommes de Nanterre ;
- en un exemplaire à l'inspecteur du travail dont relève le Siège social de la Société.

Il sera publié via l'Intranet de l'entreprise et dans la BDES (base de données économiques et sociales) et communiqué auprès de l'ensemble des unités de travail.

Le présent accord sera publié sur la base de données nationale des accords d'entreprise (<https://www.legifrance.gouv.fr/initRechAccordsEntreprise.do>) conformément à la législation en vigueur, dans une version anonymisée ne comportant pas l'identité des négociateurs et des signataires. A cet effet, la version ainsi rendue anonyme de l'accord à des fins de publication est déposée en même temps que l'accord et les pièces mentionnées aux articles D.2231-2 et suivants du Code du travail.

Fait le 12 février 2019, à Nanterre, en 11 exemplaires.

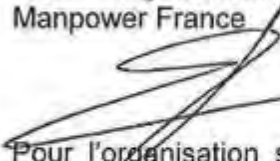
Pour la Société Manpower France
Fabrice Larcher,
Directeur des Relations Sociales



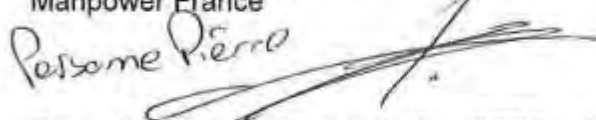
RV PF

16 AK

Pour l'organisation syndicale CFDT de
Manpower France

 A. Mengedder

Pour l'organisation syndicale CFE-CGC de
Manpower France

 Pierre

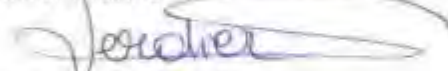
Pour l'organisation syndicale CFTC de
Manpower France

Pour le syndicat CGT Manpower France

Pour l'organisation syndicale FEC-FO de
Manpower France



Pour l'organisation syndicale UNSA de
Manpower France


S. Verdier

ANNEXE : CAHIER DES CHARGES

CAHIER DES CHARGES
VOTE ELECTRONIQUE
POUR LES ELECTIONS PROFESSIONNELLES
(TOUS ETABLISSEMENTS MANPOWER FRANCE)

Titre 1 - Généralités

Article 1 - Présentation de la société Manpower France

La société MANPOWER FRANCE est une entreprise de travail temporaire qui relève des accords nationaux des entreprises de travail temporaire relatifs au personnel permanent et aux salariés intérimaires.

Les dernières élections professionnelles se sont déroulées les 5 décembre 2017 et 23 janvier 2018, et concernaient à la fois les salariés permanents et les salariés intérimaires de l'entreprise, soit plus de 100.000 personnes (dont environ 3.000 salariés permanents).

A ce jour, la société MANPOWER FRANCE est constituée de cinq établissements distincts au sein de cinq Directions de Région (périmètre commercial regroupant les agences Manpower France) réparties sur le territoire national et d'un siège social. Chacun de ces établissements distincts est doté d'un Comité d'Etablissement ; un Comité Central d'Entreprise est mis en place au niveau de l'entreprise. Elle dispose de 20 établissements distincts au sens des délégués du personnel (hors siège social).

Le siège social de l'entreprise constitue un établissement distinct au sens des instances CE/DP, et les salariés qui en relèvent sont valablement couverts par les élections professionnelles qui se sont déroulées à l'automne 2014.

Les électeurs permanents disposent tous d'un ordinateur professionnel et d'un accès à l'Intranet de l'entreprise (Planet Manpower, Léo) ; les salariés intérimaires ont accès au site MonManpower mais utilisent leur matériel personnel (ordinateur, tablette, téléphone portable).

Article 2 - Domaine d'application

Ce cahier des charges définit les conditions particulières de la prestation pour la mise en place du vote électronique lors des élections professionnelles MANPOWER FRANCE qui auront lieu en 2019 sur 6 CSE France entière (5 Directions de Régions + Siège social).

Il est prévu une simultanéité des élections sur l'ensemble des établissements MANPOWER FRANCE ; l'ensemble du processus électoral devant être achevé au plus tard le 31 décembre 2019.

CARTOGRAPHIE CSE



Cartographie CSE – 31.08.2018 Annexe I

Le présent cahier des charges s'inscrit strictement dans le cadre des stipulations des accords conventionnels en vigueur au sein de la société MANPOWER FRANCE auxquels il ne peut aucunement déroger. Ces accords soit sont en cours de négociation, soit seront prochainement négociés (accord relatif au vote électronique, Protocole d'accord préélectoral).

Article 3 - Objet et nature de la prestation

Article 3.1 - Contexte de mise en œuvre du vote électronique

Dans le cadre de l'organisation des élections professionnelles en 2019 au sein de son entreprise, MANPOWER FRANCE souhaite mettre en œuvre un système de vote électronique par Internet.

Les élections concernées sont l'élection des différents CSE (Comités Sociaux et Economiques) dans chacun des six établissements Manpower France (5 établissement réseau + Siège).

Ces élections devraient concerner entre 80.000 et 150.000 électeurs permanents et intérimaires (dont environ trois mille salariés permanents). Le taux de participation aux élections professionnelles était jusqu'à présent d'environ 5% en vote par correspondance et vote physique.

Acteurs internes	Actions
Direction des Relations Sociales	Pilotage et Gestion de l'ensemble du processus électoral
Direction Droit Social	Support juridique à la gestion du process électoral

Acteurs internes	Actions
Direction Service Informatique	Confection des listes électorales intérimaires
Service RH national (SIRH)	Confection des listes électorales permanents
Achats	Pilotage de l'appel d'offre. Suivi de la relation contractuelle avec le prestataire
Équipes RH locales	Contrôle des listes électorales ; Contrôle des listes de candidats ; Confection des listes de candidats pour édition des bulletins.
Organisations syndicales	Transmission des tracts appel à candidature ; Transmission des professions de foi ; Dépôt des listes de candidats.
Observatoire des élections professionnelles (paritaire)	Contrôle le bon déroulement du process électoral lors des étapes clés.
Observateurs syndicaux	Contrôle le déroulement des opérations de vote lors du scrutin.
Membres du/des bureaux de vote	Rédaction, signature du procès-verbal et proclamation des résultats. Le bureau de vote procède au dépouillement : il constate le nombre total de votants et détermine le nombre total de suffrages valablement exprimés ainsi que le nombre de voix obtenues par chaque liste de candidats. Devront bénéficier d'une formation spécifique dispensée par le prestataire

Les modalités d'organisation de ces élections sont prévues dans le Code du travail, spécialement les dispositions de l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017, le décret n°2017-1819 du 29 décembre 2017, l'arrêté du 25 avril 2007 pris en application du décret n° 2007-602 du 25 avril 2007 relatif aux conditions et aux modalités de vote par voie électronique pour l'élection des délégués du personnel et des représentants du personnel au comité d'entreprise et des articles L.2311-1 et suivants du Code du travail.

Le système de vote électronique mis en place sera conforme aux recommandations de la CNIL (délibération n°2010-371 du 21 octobre 2010 portant adoption d'une recommandation relative à la sécurité des systèmes de vote électronique). Un rapport d'expertise mené par un expert indépendant attestera de la conformité de la solution par rapport aux recommandations de la CNIL ; ce rapport pourrait être présenté à l'Observatoire des élections dont la composition devrait être paritairement établie.

Article 4 - Nature des prestations attendues

Les opérations électorales se dérouleront soit de manière centralisée en Ile-de-France, soit de manière décentralisée au sein des différentes Directions de Région (5 DR + Siège). Il convient donc que le prestataire s'organise en conséquence pour s'adapter aux modalités opérationnelles.

Dans le cadre du présent projet de vote 100% électronique, le prestataire aura en charge :

- la conception et la diffusion de différents supports de communication/information aux salariés (notice d'information détaillée sur le déroulement des opérations électorales tracts d'appel à candidature, professions de foi, etc.) ;
- la gestion de la préparation des élections par vote électronique, sous le contrôle de la Direction des Relations Sociales et de la Direction Droit Social (en prévoyant la possibilité d'une rectification à toutes les étapes sur des périodes prédéfinies) :
 - réception des listes électorales établies et adressées par Manpower France via un flux sécurisé selon les règles de sécurité Manpower ;
 - établissement des tableaux de la parité ;
 - réception des listes de candidats via un flux sécurisé et possibilité de conseil/contrôle des règles sur la parité ;
 - envoi des codes d'identification auprès des électeurs par courrier ;
 - toutes formalités afférentes.
- la mise en œuvre du système de vote électronique par tous dispositifs existants (ordinateur, tablette, téléphone) et quel que soit le système d'exploitation: paramétrage des heures d'ouverture et de fermeture du vote, suivi en temps réel de la participation au niveau des Directions de Région, etc. ;
- la mise en œuvre du système de dépouillement des bulletins de vote électronique, l'élaboration des états des résultats permettant l'affectation des sièges, l'établissement des états pour le calcul de la participation nationale/par Direction de Région et de Mesure de l'Audience de la Représentativité Syndicale (MARS) ;
- la mise à disposition d'un expert auprès du/des bureaux de vote lors des opérations de dépouillement ;
- l'assistance téléphonique pour les électeurs a minima de 9h à 18h du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés : utilisation de l'outil, fonctionnement, accompagnement, règlement des difficultés d'accès (firewall, anti-virus, cache, systèmes d'exploitation, etc.), etc. Cette plateforme d'assistance téléphonique devrait être basée en France et composée de collaborateurs maîtrisant le système du vote électronique et s'exprimant et comprenant parfaitement le français.
- l'assistance Internet (en complément de l'assistance téléphonique) sous forme d'aide en ligne.

❖ Documents de référence

La documentation de référence concernant la définition des travaux à exécuter ainsi que celle de suivi de ces travaux, est celle de MANPOWER FRANCE. MANPOWER FRANCE communiquera ainsi son Protocole d'Accord Préélectoral et ses éventuels avenants, les supports établis pour l'Observatoire des élections et les comptes-rendus de réunions, et les éventuelles décisions de justice concernant le processus électoral lancé en 2019.

La documentation normative externe ne sera pas communiquée (lois, décrets, règlements, documentation CNIL, jurisprudence, etc.).

❖ Qualifications et responsabilités du fournisseur

Le prestataire sélectionné devra être en mesure de satisfaire à l'ensemble des exigences de qualité de son métier et apporter la démonstration de son expérience par la communication d'une liste de sociétés dans lesquelles il aura réalisé des opérations de vote électronique avec

succès. MANPOWER FRANCE se réserve la faculté d'exiger de rencontrer un panel d'interlocuteurs dans lesdites sociétés.

Le fournisseur devra produire une attestation formalisant le fait que son système de vote électronique est parfaitement sûr techniquement et juridiquement et n'a jamais été mis en défaut par une juridiction ou une quelconque autorité. Le fournisseur devra produire les décisions de justice éventuellement rendues concernant son outil.

Le fournisseur devra s'engager à assumer toutes responsabilités concernant la fiabilité technique et juridique de son outil de vote électronique.

En cas de contentieux, le fournisseur s'engage à apporter toute son assistance à la société MANPOWER FRANCE (production de toutes pièces utiles dont les logs de traçabilité des votes réalisés).

❖ Organisation

Le prestataire devra préciser qui sont les interlocuteurs pour les opérations de vote MANPOWER FRANCE en communiquant leurs références et leurs précédentes opérations de vote électronique d'envergure. Le prestataire devra également préciser quelle est l'organisation mise en place pour cette prestation, tout en indiquant quelles sont les responsabilités de chacun pour celle-ci.

Etant précisé que pour MANPOWER FRANCE, les principaux interlocuteurs seront communiqués ultérieurement.

❖ Gestion des risques

En accord avec la prestation à effectuer, le prestataire devra :

- identifier les risques ;
- évaluer les risques ;
- définir les plans d'actions de réductions associés à ses risques (le cas échéant) ;
- décrire la méthode employée pour la gestion de ces risques.

Une liste des risques et des actions de réduction des risques préliminaires sera fournie par le prestataire lors de la phase de sélection (par exemple, en l'intégrant à sa proposition technique). La description de la gestion des risques devra être présentée dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

Durant la phase d'exécution de la prestation, cette liste devra être évolutive et pourra être partagée régulièrement avec le donneur d'ordre MANPOWER FRANCE (par exemple, pendant les réunions d'avancement entre le prestataire et MANPOWER FRANCE).

❖ Ressources

Le prestataire s'engage à mettre à disposition de MANPOWER FRANCE toutes les ressources matérielles et humaines requises, durant toute la durée de processus de vote électronique, pour la bonne réalisation de la prestation.

Afin de s'assurer de la continuité du service quelles que soient les circonstances, le prestataire devra mettre en place tous les back-up humains et techniques et justifier de l'existence d'un PRA (Plan de Reprise d'Activité) et d'un PCA (Plan de Continuité d'Activité).

❖ Moyens à mettre en œuvre par le prestataire

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre, en temps utile, les moyens techniques et humains et les aptitudes nécessaires à la réalisation de la prestation décrite dans ce cahier des charges. Le prestataire apporte son savoir-faire, concrétisé, d'une part, par ses méthodes et, d'autre part, par l'intervention de son personnel qualifié, son encadrement et par la fourniture du matériel dont se munira son personnel.

Ce matériel sera notamment :

- un site pour diffuser les communications de nature électorale ;
- des plates-formes serveurs en France ;
- un site internet de vote électronique.

Dans le cas d'intervention incluant un déplacement de personnes et/ou de matériel, le prestataire devra se munir du moyen approprié et se conformer à la réglementation du site concerné.

MANPOWER FRANCE sera tenu informée des moyens mis en place pour la bonne réalisation des travaux objet du présent cahier des charges.

❖ **Matériels et données mis à disposition par MANPOWER France**

Les matériels et données mis à disposition par MANPOWER FRANCE sont :

- Accès Internet et utilisation de l'ordinateur professionnel pour les salariés permanents ; ces derniers pouvant utiliser alternativement tous dispositifs personnels ou professionnels (ordinateur, tablette, smartphone) hors de l'accès Internet de l'entreprise ;
- Pour les salariés intérimaires, utilisation du matériel personnel (ordinateur, tablette, smartphone) ou outils de vote mis à disposition dans les agences permettant d'assurer la confidentialité du vote selon les modalités techniques définies par MANPOWER FRANCE ;
- Données liées aux élections (protocole d'accord préélectoral et éventuels avenants, éventuelles décision(s) de justice, liste des électeurs et des éligibles, liste des candidats, tracts syndicaux et professions de foi, supports et comptes-rendus à l'Observatoire des élections).

Titre 2 - Définition et caractérisation de la prestation

Article 1 - Fonctionnalités attendues du système de vote électronique

Article 1.1 - Fonctionnalités générales

Article 1.1.1 Système de vote électronique distant

Le système de vote électronique ne sera pas hébergé par MANPOWER FRANCE mais chez un prestataire externe (mode Saas).

Il sera rendu accessible aux électeurs de manière sécurisée, 24 heures sur 24 durant toute la période des élections, via le web du réseau Internet, étant rappelé que le vote électronique se déroulera sur une période délimitée.

Article 1.1.2 Période des élections

La durée du premier tour de scrutin et du second tour sera déterminée par le Protocole d'accord préélectoral ou, le cas échéant, par une décision de justice relatifs aux élections professionnelles concernées. Durant cette période, les électeurs pourront accéder à l'application de vote 24 heures sur 24.

A titre indicatif, il est prévu une durée de vote d'une à deux semaines pour chaque tour. Celle-ci sera précisée par le protocole d'accord préélectoral

Article 1.1.3 Nature des élections.

Les élections à organiser sont l'élection des membres du/des CSE, titulaires et suppléants. Les électeurs pourront participer à l'ensemble des élections pour lesquelles ils détiennent des droits de vote.

Article 1.1.4 Sécurisation du système proposé.

La sécurisation et la confidentialité des données constituent pour MANPOWER FRANCE une exigence fondamentale de la prestation demandée.

Le système de vote électronique proposé par le prestataire devra répondre aux exigences minimales légales, réglementaires et conventionnelles qui pourront, le cas échéant, être renforcées par tout dispositif présenté devant l'Observatoire des élections :

- Le système doit assurer la confidentialité des données transmises, notamment de celles des fichiers constitués pour établir les listes électorales, ainsi que la sécurité de l'adressage des moyens d'authentification, de l'émargement, de l'enregistrement et du dépouillement des votes ;
- Les fichiers comportant les éléments d'authentification des électeurs, les clés de chiffrement et de déchiffrement et le contenu de l'urne ne doivent être accessibles qu'aux personnes chargées de la gestion et de la maintenance du système ;
- Le système de vote électronique doit pouvoir être scellé à l'ouverture et à la clôture du scrutin ;

- Le dispositif doit garantir que l'identité de l'électeur ne peut pas être mise en relation avec l'expression de son vote, et cela à tout moment du processus de vote, y compris après le dépouillement.

Par ailleurs, le prestataire fournira à MANPOWER FRANCE les conclusions du rapport d'expertise de son système de vote électronique s'il existe, ou s'engagera à mettre à disposition de MANPOWER FRANCE les documents nécessaires pour la réalisation d'une expertise indépendante mandatée par MANPOWER France en concertation avec l'Observatoire des élections. Dans ce second cas, le prestataire acceptera de collaborer pleinement avec l'expert désigné afin de permettre une expertise de son système effectuée selon les règles de l'art.

Article 2 - Scénario de vote

Article 2.1 Étapes

Le scénario de vote électronique comportera les étapes suivantes pour chaque élection :

- Une étape d'authentification de l'électeur : celui-ci devra saisir un code identifiant, un code secret et sa clé de sécurité sociale qui seront contrôlés avant d'accéder au vote.
- Une étape de présentation des listes de candidatures en présence.
- Le choix par l'électeur d'une seule liste parmi celles proposées, ou bien le choix de voter « blanc ».
- La possibilité de rayer des candidats présents dans la liste choisie.
- La présentation du bulletin de vote définitif comprenant les candidats retenus et les candidats rayés.
- La confirmation par l'électeur du choix effectué.
- La confirmation à l'électeur par le système de la prise en compte de son bulletin de vote.
- La possibilité pour l'électeur d'imprimer un accusé de réception confirmant l'enregistrement de son vote ; accusé de réception restant accessible durant l'ensemble du processus de vote.

Article 2.2 Émargement électronique, unicité du vote

Le système de vote électronique enregistrera un émargement après confirmation du vote par l'électeur et ne permettra plus à ce dernier d'effectuer un nouveau vote pour cette même élection (unicité du vote).

En revanche, le système doit permettre de voter en plusieurs temps. Par exemple : vote pour les titulaires un jour puis vote pour les suppléants un autre jour.

Le système devra empêcher toute modification de la nature du vote dès lors que sera intervenu le vote par accusé réception de vote.

Article 2.3 Traitements sous-jacents

Lors de la prise en compte d'un vote, le système doit assurer :

- la comptabilité du dispositif de vote électronique avec l'essentiel des systèmes d'exploitation ; le prestataire devra lister ces systèmes compatibles et les systèmes connus d'incompatibilité.
- l'unicité et la confidentialité des votes pour chaque tour : le système doit garantir l'anonymat des choix exprimés par un électeur et l'unicité du vote pour chaque élection à laquelle participe cet électeur.
- l'intégrité du système ; la sécurisation de la prise en compte des choix effectués par les électeurs et des résultats élaborés ensuite à partir des votes enregistrés.

A cette fin, le système proposé doit pouvoir notamment être scellé après une phase de test et les votes doivent être enregistrés chiffrés avec des clés en possession des seuls membres du/des bureaux de vote.

Article 3 - Ouverture et clôture des élections

L'ouverture et la clôture des élections sont contrôlées par les membres du/des bureaux de vote désignés au sein de MANPOWER FRANCE. Ces membres comportent un Président et des assesseurs conformément au protocole d'accord préélectoral en vigueur.

Article 3.1 - Étapes

La procédure d'ouverture des élections comportera les étapes en ligne suivantes :

- Le contrôle du scellement du système de vote électronique.
- Le contrôle des urnes électroniques qui doivent être vides.
- Le contrôle du nombre d'inscrits par élection.
- Le contrôle par les membres du/des bureaux de vote des jours et heures d'ouverture et de clôture du scrutin sous le contrôle des observateurs de liste.

Article 4 - Dépouillement des urnes électroniques et déchiffrement des bulletins de vote

Article 4.1 - Étapes

La procédure de dépouillement des urnes électroniques comprend les étapes en ligne suivantes :

- L'accès sécurisé à la procédure de clôture : le Président et ses Assesseurs du bureau de vote seront en possession de codes d'accès spécifiques permettant leur identification sous le contrôle des observateurs de liste.
- La saisie en ligne sur l'interface du prestataire de la clé de déchiffrement permettant le dépouillement des bulletins de vote.
- L'édition en ligne des résultats des élections : compteurs de voix par élection, par liste et par candidat.

- La remise par le prestataire des Procès-Verbaux et de leurs annexes (liste des sites avec numéros de SIRET) complétés et conformes aux modèles CERFA.
- La remise par le prestataire des listes d'émargement.
- La fourniture par le prestataire de l'état présentant la participation et la représentativité syndicale.

Article 4.2 - Scellement du système

Le contrôle du scellement doit pouvoir être effectué à tout moment durant la période de vote par les membres du/des bureaux de vote.

Article 4.3 - Chiffrement des bulletins de vote dans l'urne électronique

Les bulletins de vote enregistrés dans le système de vote électronique doivent être chiffrés avec une clé de chiffrement selon les règles de l'art (algorithme asymétrique).

La clé de déchiffrement sera tenue secrète durant toute la période des élections. Elle sera saisie par les membres du/des bureaux de vote sur l'interface du prestataire à l'issue des élections afin de permettre le dépouillement de l'urne électronique.

Article 4.4 - Liste des émargements

L'émargement indique la date et l'heure du vote. Les listes sont enregistrées sur un support distinct de celui de l'urne électronique, scellé, non réinscriptible, rendant son contenu inaltérable et probant.

La liste d'émargement comprendra :

- Les noms et prénoms des électeurs ;
- Le collège de l'électeur ;
- La Date et l'heure du vote

Dès la clôture du scrutin les listes d'émargements seront accessibles par les membres du/des bureaux de vote.

Les listes d'émargement doivent être communiquées à MANPOWER FRANCE selon le planning établi.

Article 4.5 - Assistance technique

Le prestataire assurera la formation de la cellule d'assistance technique qui sera composée par les membres de chacun des bureaux de vote, les représentants de la Direction et les représentants des Organisations Syndicales ou des différentes listes présentées dans l'établissement concerné.

Durant le scrutin un interlocuteur dédié du prestataire se tiendra à la disposition des représentants de la direction, des membres du/des bureaux de vote et des observateurs de liste sur chacun des bureaux de vote.

Il mettra en œuvre, par ailleurs, un service d'assistance téléphonique et internet dans le but de renseigner les électeurs.

Article 4.6 - Dispositifs de secours

Le système de vote électronique devra pouvoir garantir une continuité en cas de panne du système principal. Un dispositif de secours devra prendre le relais en offrant les mêmes garanties et les mêmes caractéristiques.

En cas de dysfonctionnement informatique résultant d'une attaque du système par un tiers, d'une infection virale, d'une défaillance technique ou d'une altération des données, le bureau de vote aura compétence, après avis des représentants de la direction, des organisations syndicales et du prestataire, pour prendre toute mesure d'information et de sauvegarde et notamment pour décider la suspension des opérations de vote.

Article 5 - Autres prestations à fournir

Article 5.1- Prestations liées au fichier électeurs

❖ Constitution du fichier électeurs

Les listes électorales sont constituées par MANPOWER FRANCE. Elles comportent les informations nominatives des électeurs ayant la possibilité de participer aux élections CSE. Elles sont établies par établissement et par collège.

Les listes électorales seront fournies au prestataire sur un support numérique afin de permettre la constitution du fichier électeurs. Éventuellement, les listes électorales seront consolidées au sein d'un fichier électeurs par MANPOWER FRANCE et seront ensuite fournies au prestataire.

Ainsi, le fichier électeurs contiendra notamment, pour chaque électeur :

- Les nom et prénom de l'électeur,
- Le sexe de l'électeur,
- La date de naissance de l'électeur,
- L'agence ou l'entité de rattachement de vote de l'électeur (établissement),
- Le collège d'appartenance de l'électeur,
- Les coordonnées de l'électeur (adresse du domicile),
- La clé du numéro de sécurité sociale de l'électeur,
- Des informations d'authentification : matricule pour les salariés permanents et code intérimaire pour les salariés intérimaires.

❖ Objet du fichier électeurs

Le fichier électeurs sera transmis au prestataire aux seules fins suivantes :

- Permettre l'attribution de codes d'accès au système de vote électronique pour chaque électeur autorisé,
- Contrôler les accès au système de vote électronique,
- Enregistrer les émargements électroniques après chaque vote et assurer l'unicité du vote pour chaque électeur,
- Éditer les listes d'émargement.

❖ Transmission du fichier électeurs

Le prestataire devra être en mesure de proposer un processus d'échanges sécurisé des informations et des données concernant le fichier électeurs.

Le prestataire proposera, par exemple, un accès FTP sécurisé (Secured File Transfer Protocol : protocole chiffré de communication dédié aux échanges informatiques de fichiers sur Internet) sur son infrastructure informatique, afin de permettre les échanges sécurisés de fichiers entre MANPOWER FRANCE et lui-même.

❖ Confidentialité du fichier électeurs

Le prestataire devra s'engager à conserver de manière confidentielle et sécurisée toutes les informations et les données qui lui seront transmises dans le fichier électeurs pour les besoins de gestion du vote électronique. Il mettra en œuvre tous les moyens nécessaires afin de sécuriser l'accès aux informations de ce fichier sur ces propres systèmes et à limiter leur consultation aux seuls personnels chargés de la gestion du vote électronique.

Le prestataire devra s'engager à détruire le fichier électeurs à l'issue de l'opération de vote électronique et à ne conserver aucune de ses données et à préciser le procédé de destruction.

❖ Fourniture des codes d'accès au système de vote électronique

A partir des informations du fichier électeurs, le prestataire assurera la création et la fourniture des codes d'accès au vote électronique à chaque électeur, selon les prescriptions indiquées dans le chapitre suivant de ce document.

Le prestataire proposera des procédures de génération et de transmission des codes d'accès aux électeurs permettant de conserver le caractère confidentiel du code secret durant toutes les étapes.

❖ Composition des codes d'accès au système de vote électronique

Chaque électeur recevra un couple de codes composé ainsi :

- Un code identifiant unique d'accès qui permettra, outre le contrôle d'accès, la tenue des listes d'émargements électroniques garanties de l'unicité des votes.
- Un code secret qu'il sera seul à connaître.

Afin de permettre un contrôle et une sécurité supplémentaire, l'électeur devra renseigner sa clé de numéro de sécurité sociale.

❖ Adressage des moyens d'authentification

Le prestataire prendra en charge la transmission aux électeurs des codes d'accès au dispositif de vote électronique.

Le système proposé par le prestataire devra assurer la confidentialité des données transmises aux électeurs et la sécurité de l'adressage des moyens d'authentification.

❖ Contrôle des listes électorales électroniques

Afin de permettre une vérification par MANPOWER FRANCE, les représentants des organisations syndicales/listes de candidats et les membres du bureau de vote, le prestataire fournira à MANPOWER FRANCE, à l'issue de la génération et de la fourniture des codes d'accès, un document de contrôle permettant de vérifier que tous les électeurs ont bien été pris en compte lors de l'attribution des codes d'accès au vote électronique.

La forme, le contenu et le support de cette liste de contrôle seront définis d'un commun accord durant la phase de préparation des élections.

❖ Mise à jour du fichier électeurs

Le fichier électeurs pourrait subir des modifications, conformément aux délais prévus dans le Protocole d'Accord Préélectoral et/ou au macroplanning Elections, notamment suite à la suppression ou à l'ajout d'électeurs sur les listes électorales selon les modalités prévues dans le protocole d'accord préélectoral ; s'agissant des salariés intérimaires, il pourrait y avoir une liste électorale principale et une liste électorale complémentaire.

Le prestataire devra permettre ces modifications et notamment assurer que les codes d'accès fournis à des électeurs supprimés des listes soient invalidés, et que les nouveaux électeurs inscrits sur les listes avant l'ouverture des élections puissent disposer de codes d'accès au vote électronique.

Article 5.2 - Prestations liées aux listes de candidats.

❖ Généralités

Les listes de candidats sont établies par les représentants du personnel de MANPOWER France, selon le format requis, et seront transmises par MANPOWER France au prestataire en vue de paramétrer le système de vote électronique et de présenter celles-ci aux électeurs au moment du vote.

Les listes de candidats peuvent être constituées par les organisations syndicales au sein de MANPOWER FRANCE ou par des candidats non affiliés (au 2nd tour).

Les listes de candidats mentionnent notamment :

- L'établissement concerné ;
- Le collège électoral concerné ;
- L'appartenance syndicale le cas échéant ;
- Les nom et prénom de chaque candidat ;
- L'ordre de présentation des candidats dans les listes.

❖ Mise à jour des listes de candidats dans le système de vote électronique

Le prestataire proposera un système de mise à jour en ligne via le web pour la saisie et les modifications de listes de candidats jusqu'à la date de formation des membres du/des bureaux de vote.

Ce système permettra par ailleurs l'intégration en ligne des professions de foi, des tracts électoraux.

❖ Contrôles de conformité des listes électorales et de candidats

Le prestataire devra s'assurer que tous les salariés figurant sur la liste des électeurs sont bien en âge de voter.

Le prestataire proposera une procédure de test du vote électronique permettant aux représentants de la Direction, aux organisations syndicales et aux représentants des « listes libres » (2nd tour) et aux membres du bureau de vote de vérifier l'exactitude des listes de candidats soumises au choix des électeurs pour chaque élection.

Cette procédure de test devra être réalisée avant la formation des membres du/des bureaux de vote dans une période de temps suffisamment longue pour permettre à la fois une revue d'ensemble de toutes les listes et les modifications éventuelles.

❖ Phase de test et de recette du système de vote électronique

- Objectifs des tests

Les tests programmés dans cette phase permettront notamment de contrôler le déroulement et la conformité du scénario de vote pour chaque élection.

- Période de test :

Le prestataire devra proposer les moyens de tester l'ensemble des scénarios durant une période prévue dans un calendrier de préparation des élections.

Cette période de test sera déterminée d'un commun accord entre MANPOWER FRANCE et le prestataire. Elle sera prévue à l'issue de la phase de paramétrage et de préparation du système de vote électronique intégrant les listes de candidats ; elle associera, le cas échéant, l'Observatoire des élections

❖ Formation des membres du/des bureaux de vote

- Objectifs de la formation :

La formation a lieu après la période de test qui vise à contrôler et valider les scénarios d'élections et la bonne intégration des listes de candidats, professions de foi, sous le contrôle de l'Observatoire des élections, des membres du/des bureaux de vote et de la Direction.

Elle doit être effectuée sur le système de vote électronique définitif et validé préalablement, afin de permettre aux membres du/des bureaux de vote de contrôler la conformité du système de vote électronique avant l'ouverture effective des élections.

- Étapes de la formation :

La formation vise à tester l'application en fonctionnement réel. Durant cette phase les membres du bureau de vote vont pouvoir tester tous les modules de l'application y compris le module de dépouillement des bulletins de vote.

Pour ce faire les membres du bureau de vote effectueront des votes et dépouilleront les votes effectués.

Au terme de cette formation, les membres du bureau de vote valideront l'intégrité du dispositif. Tout au long du scrutin le module de contrôle du scellement permettra aux membres du bureau de vote de s'assurer que l'application n'a été sujette à aucune modification.

Les étapes de contrôle seront les suivantes :

- Création par les Président et Assesseurs du bureau de vote des clés secrètes qui permettront le chiffrement des bulletins de vote dans le système de vote électronique du prestataire,
- Réalisation de plusieurs votes,
- Saisie dans l'interface du prestataire des clés secrètes permettant de déchiffrement des bulletins de vote,
- Déroulement du dépouillement des urnes électroniques, édition des résultats et génération des Procès-Verbaux,

- Contrôles de la conformité des résultats et des états obtenus,
- Scellement de l'application de vote électronique.
- Prestation de conseil et d'assistance de la DRS/DDS

Le prestataire devra être en mesure de conseiller la DRS et la DDS dans la mise en œuvre du système de vote électronique et d'assister celle-ci notamment pour les tâches suivantes :

- La rédaction de l'accord d'entreprise ou la décision unilatérale intégrant les modalités du vote électronique.
- La rédaction du protocole d'accord préélectoral intégrant les modalités du vote électronique.
- La rédaction des documents de présentation du système de vote électronique aux organisations syndicales, aux représentants du personnel et aux électeurs.
- La présentation de l'ensemble du dispositif à l'Observatoire des élections et plus globalement aux partenaires sociaux.
- Les règles de répartition des sièges en fonction des dispositions du protocole d'accord préélectoral.
- La communication des résultats, de la MARS et de la participation.

❖ Listes d'émargement

Les listes d'émargements définitives seront téléchargeables en ligne à l'issue des élections.

- Résultats bruts

Les résultats bruts comporteront les compteurs de voix par élection, par liste, par candidat. Ils seront consultables en ligne dès la fermeture des élections et le dépouillement des urnes électroniques.

Seuls les membres désignés du bureau de vote auront accès à ces résultats en ligne.

- Procès-Verbaux des élections

Les Procès-Verbaux officiels des résultats complétés et leurs annexes, conformes aux modèles Cerfa, seront mis à la disposition de MANPOWER FRANCE par le prestataire.

- Calcul de la représentativité syndicale

Le calcul de la représentativité syndicale sera automatiquement réalisé une fois le dépouillement effectué. Lors de la remise des listes de candidats et en cas de liste commune MANPOWER FRANCE fournira éventuellement au prestataire les règles de répartition des suffrages (notamment en cas de listes communes).

Article 5.3 – Gestion informatique et technique du système de vote électronique

❖ Disponibilité du système de vote électronique

Le prestataire assurera la mise en ligne du système de vote électronique durant deux périodes correspondantes à la préparation et à l'ouverture du vote pour deux tours d'élections.

Durant ces périodes, le système sera disponible 24h/24.

Le prestataire mettra en œuvre les moyens d'assurer un service continu sans rupture.

❖ Accès aux informations sur les matériels et dans les locaux du prestataire

Le prestataire indiquera comment sont protégés les locaux d'hébergement des matériels sur lesquels sont stockés les fichiers sensibles tels que le fichier des électeurs, les urnes électroniques et les émargements, et de manière générale, comment sont protégées les informations liées à la gestion des élections de MANPOWER FRANCE (stockage et accès).

❖ Ticket d'enregistrement du vote

L'électeur dispose de la possibilité d'imprimer un accusé de réception de son vote, attestant de la prise en compte de son vote par le système de vote.

Cette possibilité lui est offerte à l'issue de la séquence de vote mais aussi ultérieurement, en se reconnectant à l'application.

Il mentionne les élections concernées ainsi que la date et l'heure d'émission de chaque suffrage.

Cet accusé de réception comporte également une marque d'authentification interdisant une édition frauduleuse.

Article 5.4 - Réalisation des travaux

- Les travaux devront être effectués suivant les conditions qui sont énumérées dans ce cahier des charges et en fonction des éléments qui peuvent être rajoutés dans la commande commerciale et/ou le contrat.
- Tout problème au cours de la prestation ne permettant pas le respect des délais doit faire l'objet d'un avis immédiat à MANPOWER FRANCE.
- MANPOWER FRANCE se réserve le droit de confier le travail à un autre prestataire ou de fixer de nouveaux délais, afin de respecter le planning de réalisation de la prestation concernée.
- Le prestataire, en cas de difficulté matériel peut employer une solution de remplacement dès lors que celui-ci en informe MANPOWER FRANCE par courrier.
- Le prestataire s'engage à conserver dans son groupe un minimum de connaissances, en accord avec MANPOWER FRANCE, afin de préserver l'acquis technique, la continuité de la prestation, l'homogénéité des décisions et des réponses.

❖ Suivi de la prestation

Tout événement susceptible de modifier les dates de livraison prévues, doit être immédiatement porté à la connaissance de MANPOWER FRANCE et justifié.

Des réunions périodiques pourront être réalisées avec le prestataire afin de suivre la prestation (Mesure des performances, suivi Qualité, Point d'avancement des travaux...). Les parties s'accorderont sur des indicateurs de suivi fiables.

MANPOWER FRANCE se réserve le droit de procéder à des revues techniques par intervention directe chez le prestataire pour des dossiers techniques sensibles, à tout moment, quel que soit l'avancement de réalisation.

MANPOWER FRANCE se réserve le droit de procéder à des audits d'avancement de travaux chez le prestataire.

MANPOWER FRANCE se réserve le droit de contrôle systématique, périodique ou occasionnel sur des dossiers réalisés par le prestataire. Ces contrôles font l'objet de compte-rendu de validation dont le prestataire est rendu systématiquement destinataire pour actions.

❖ **Acceptation des travaux**

L'acceptation de la prestation spécifique, fournie par le prestataire suivant la définition particulière donnée, est effectuée par MANPOWER FRANCE au vu des documents et du travail effectué.

Tous travaux non retournés dans les temps et/ou avec un niveau de qualité insuffisant feront l'objet d'une déclaration de non-conformité.

❖ **Sous-traitance**

Dans le cadre de la prestation décrite au travers de ce cahier des charges, le prestataire peut faire appel à de la sous-traitance.

Les sous-traitants éventuels du prestataire devront être acceptés préalablement par MANPOWER FRANCE.

Le prestataire est responsable de ses sous-traitants et de la mise en œuvre des obligations qu'il est amené à répercuter auprès de ses sous-traitants au titre des clauses du présent cahier des charges.

Seul le prestataire est responsable de la prestation réalisée et doit la livrer suivant les conditions décrites dans ce cahier des charges.

A ce titre toute défaillance de ses sous-traitants, quelle qu'elle soit lui est imputable.

❖ **Traçabilité / archivages**

Le prestataire conservera, jusqu'à l'expiration du délai de conservation des données à caractère personnel préalablement défini et, lorsqu'une action contentieuse a été engagée, jusqu'à l'épuisement des voies de recours, 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.

A l'expiration du délai de conservation des données à caractère personnel ou de l'épuisement des voies de recours, lorsqu'une action contentieuse a été engagée, l'employeur ou, le cas échéant, le prestataire procède à la destruction des fichiers supports.

❖ **Qualité**

➤ **Surveillance de la prestation**

Le prestataire est responsable de la qualité de la prestation qui lui est confiée.

- **Surveillance par le prestataire**

Les contrôles de la prestation, quel que soit le mode choisi par le prestataire (contrôle final, contrôle en cours de réalisation, auto-vérification, opérateurs certifiés, etc.) sont de la responsabilité du prestataire sur la base minimale et initiale :

- des informations contenues dans le plan de surveillance ou du PAQ,
 - des exigences de ce cahier des charges,
 - des règles données dans les documents de référence définis dans ce cahier des charges.
- Surveillance par MANPOWER France

La surveillance de la prestation se fera :

- au travers d'audit visant à évaluer la conformité des dispositions prises par le prestataire (PAQ) afin de réaliser la prestation en accord avec le présent cahier des charges,
- par la réalisation de bilan qualité périodique (Voir bilan périodique chapitre 12.3),
- annuellement ou en fin d'activités, au travers d'un questionnaire de performance.

❖ Plan d'assurance Qualité (PAQ)

Le sous-traitant s'engage à fournir à MANPOWER FRANCE un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) relatif aux tâches décrites dans ce cahier des charges. Le PAQ devra être élaboré sous trois mois à compter de la date de signature de la commande ou du contrat. Ce plan qualité sera revu pour chaque évolution du processus, de procédure de MANPOWER FRANCE ou du sous-traitant, tout au moins sur la base d'une révision annuelle.

Les documents du système qualité du sous-traitant seront transmis à MANPOWER FRANCE sur sa demande et dans le cadre de l'approbation du PAQ ou d'audits.

❖ Bilan Qualité périodique

La trace de toute non-conformité, en qualité et en quantité, devra être conservée par le prestataire. A partir de ces données, le prestataire devra établir les indicateurs nécessaires au suivi qualité global de la prestation, en particulier aux problèmes de non-conformités et retard. Ces non-conformités seront gérées pour établir :

- les bilans au moyen d'indicateurs graphiques :
 - sur le respect des délais de réalisation, les écarts par rapport aux délais fixés ou négociés,
 - sur les non-conformités et anomalies détectées lors des contrôles du prestataire et les non conformités transmises par le donneur d'ordres ou le client.
- les actions correctives et préventives destinées à assurer la constance et l'amélioration de la prestation.

Le prestataire devra transmettre annuellement ses bilans et les actions correctives engagées à MANPOWER FRANCE.

Un bilan qualité périodique permettra de passer en revue l'avancement de l'ensemble des actions correctives et de définir les axes de progrès.

Le prestataire s'engage à mettre en place les plans d'améliorations définis en accord avec MANPOWER FRANCE.

❖ Sûreté

Le non-respect des mesures de sûreté (irrespect, malveillance, indiscipline, vol...) par les collaborateurs du prestataire pourra entraîner la mise en place de mesures disciplinaires par le prestataire.

❖ Badges d'accès

Dans la mesure où la prestation s'exerce en totalité ou partiellement dans les locaux du client, le prestataire définira le nombre d'accès nécessaires pour son personnel. Il en informera son client et le Service Sécurité MANPOWER FRANCE.

Le prestataire complètera pour chaque salarié le formulaire de demande de badge qu'il présentera à son client.

Le prestataire sera personnellement et contractuellement responsable des titres d'accès qui lui auront été délivrés par le Service Sécurité. En particulier, il veillera à leur restitution dès lors qu'un de ses salariés n'est plus affecté à la prestation sur site et au plus tard à la fin du contrat.

Le prestataire doit informer ses salariés que :

- le badge est personnel, il ne doit pas servir à faire entrer une autre personne ;
- le badge ne doit être ni prêté ni reproduit ;
- l'usurpation d'identité peut être sanctionnée ;
- le badge doit être visible en permanence et présenté à chaque demande.

Dans la plupart des situations, tous les salariés du prestataire ne seront pas présents dans les locaux de MANPOWER FRANCE en même temps et pour la même durée. Aussi, le coordinateur technique du prestataire, le donneur d'ordre ou le bénéficiaire des livrables devront apporter une attention particulière à renseigner correctement les formulaires de demandes de badges afin d'attribuer l'accès demandé pour la durée appropriée.

Article 5.5 Exigences environnementales

❖ Généralités applicables à toutes les prestations

Le prestataire s'engage à respecter les exigences réglementaires environnementales applicables. Le prestataire devra fournir à MANPOWER FRANCE, sur simple demande, tous les justificatifs relatifs aux déchets, produits chimiques, REACH et autres...permettant à MANPOWER FRANCE de s'assurer du respect desdites règles et normes.

Dans sa proposition technico-commerciale, le prestataire devra être force de proposition en matière d'environnement et ses propositions devront figurer dans un chapitre qui sera exclusivement dédié à l'environnement.

Sa proposition devra intégrer des solutions en ligne avec le respect de la politique environnementale de MANPOWER FRANCE et préciser les actions qu'il mettra en œuvre dans cette prestation pour diminuer la consommation d'énergie, réduire la consommation des déchets, améliorer la traçabilité des déchets, augmenter la valorisation des déchets, réduire les émissions carbone, diminuer les emballages, éco-concevoir et penser la fin de vie des articles / emballages, réduire et assurer le suivi des consommations de produits chimiques... Il devra aussi proposer des solutions de remplacement ou de substitution pour les produits chimiques dangereux, réduire la consommation de papier...etc.

Titre 3 – Gestion de projet

Article 1 - Rôles et responsabilités

La réponse au présent cahier des charges implique l'acceptation de cette répartition des responsabilités

R : Responsable

V : Valide

P : Participe

Tâches	Prestataire	Manpower
Gestion de projet (planning, supports, animation ateliers, réunion de lancement et de fin de projet, réunions de suivi, de pilotage...)	R	P, V
Documentation projet	R	V
Conception de la solution (spécifications fonctionnelles et techniques)	R	P, V
Configuration de la solution (paramétrage et développement)	R	V
Formation équipe projet	R	P, V
Définition du plan de test et méthodologie	R	V
Tests unitaires de la solution	R	
Rédaction des cas de recette		R
Recette de la solution		R
Correction des anomalies	R	V
Administration du système	R	
Conduite du changement		R
Transmission des manuels de formation	R	V
Formation des utilisateurs		R
Gestion des autorisations	R	P, V
Définition du plan de mise en production	R	P, V
Réalisation du plan de mise en production	P	R
Corrections des anomalies après mise en production	R	

Article 1.2 - Gouvernance

La gouvernance projet proposée par le prestataire devra au minimum prévoir :

- Un comité de suivi hebdomadaire, rassemblant les chefs de projet de Manpower et du prestataire, et éventuellement d'autres intervenants selon le besoin.
L'objectif de ce comité sera de vérifier l'avancement du projet et d'arbitrer si nécessaire.
- Un comité technique, qui devra être mis en place dès le lancement du projet pour anticiper notamment la mise à disposition des ressources nécessaires, les actions à réaliser sur les interfaces et la connexion à la solution.
- Un comité de pilotage mensuel et à la demande rassemblant le ou les sponsor(s) Manpower, les chefs de projet.
L'objectif de ce comité sera de contrôler l'avancement du projet, les risques associés et la sécurité, d'arbitrer les sujets ayant un impact coût / qualité / délai et la gestion du périmètre projet.

Article 1.3 - Livrable

Voici la liste minimale des livrables attendus durant la phase projet :

Phase	Livrable
Gestion de projet	Plan d'assurance qualité (PAQ)
Gestion de projet	Support de la réunion de lancement de projet
Gestion de projet	Supports des comités de suivi, technique et de pilotage
Gestion de projet	Planning projet
Gestion de projet	Planning de mise en production
Gestion de projet	Plan d'assurance sécurité (PAS)
Conception	Supports d'atelier de travail
Conception	Rédaction des dossiers de paramétrage, spécifications fonctionnelles et techniques détaillées
Réalisation	Paramétrages et développements de la solution (dans les environnements de pré production et de production)
Réalisation	Justificatifs des tests unitaires
Formation	Supports de formation utilisateurs
Fin de projet	Support de la réunion de clôture de projet

Article 1.4 - Méthodologie

Le prestataire devra décrire :

- Le périmètre précis du projet,
- Les objectifs,
- Les ressources à prévoir / compétences (Manpower et prestataire) et la charge associée,
- Le planning,
- Les rôles (quelles sont les personnes qui seront impliquées dans le projet et pour faire quoi),
- Les scénarii de risques,
- Le mode de communication,
- Le mode de livraison des évolutions, corrections en recette et production,

Un Plan d'Assurance Qualité devra décrire les dispositions de mise en œuvre prévues permettant d'assurer la qualité du projet.

Article 2 - Le contrat service et le PAQ

Le contrat sera conclu pour la durée du processus électoral débutant en 2019.

Présentation du PAQ service avant la signature du contrat (validation de la gouvernance, des process d'échange, des KPI).

Exemples de KPIs attendus :

- La disponibilité des systèmes
- La qualité de service des processus métier
- Le temps de rétablissement en cas d'incident
- Le niveau de sécurité du système d'information
- Le degré de satisfaction client

Article 2.1 - Connexion, sécurité et infrastructure technique

S'agissant d'une solution en mode SaaS (Software as a Service), le prestataire devra fournir une description de ses infrastructures (salle blanche, salle dédiée, Datacenter) et de ses capacités d'évolution ainsi que les SLA standards.

Le prestataire abordera chacun des points ci-dessous.

S'il le juge utile, le prestataire pourra apporter des compléments à chaque chapitre (modules complémentaires...).

❖ Environnements à mettre à disposition de Manpower

Deux environnements seront accessibles :

- Un environnement de recette
- Un environnement de production

❖ Exploitation et administration de la Solution

Une description de l'exploitation et administration devra être fournie, concernant notamment les procédures de :

- Sauvegarde / Restauration
- Évolution / Mise à jour
- Politique de mise à niveau des versions
- Supervision des flux de bout en bout
- Supervision temps réel
- Moyens d'alerte et de détection

L'ensemble de ces dispositifs devra être conforme au RGPD.

❖ Capacité et performance / Statistiques

Le prestataire devra fournir les renseignements suivants :

- Statistiques d'utilisation (connexions utilisateurs, durée)
- Suivi des temps de réponse
- Rapports consultés
- Requêtes exécutées
- Métrologie

❖ Sécurité des échanges

Le prestataire devra décrire les protocoles d'échanges de fichiers (sFTP par exemple).

La Solution devra passer de préférence par un VPN site à site, par exemple, une interface back office.

❖ Temps de réponse

Le temps de réponse entre l'action de l'utilisateur et l'affichage de la page correspondante ne doit pas excéder 2 secondes, quelle que soit la page demandée. Le prestataire devra fournir

un benchmark de sa solution dans des conditions de volumétries similaires à celles de Manpower France.

❖ Maintenance

Le prestataire doit décrire les conditions de maintenance corrective et évolutive qu'il propose. La roadmap à 3 ans du produit est également demandée.

❖ Services supplémentaires

Le prestataire assurera le support de niveau 3.

Le prestataire fournira un contrat de maintenance type en 24/24 7j/7 et ses coûts associés sur une période de 1 an et 3 ans.

Le prestataire devra proposer le niveau de service minimum suivant :

INCIDENT DE NIVEAU 1		INCIDENT DE NIVEAU 2		INCIDENT DE NIVEAU 3	
GTI	GTR	GTI	GTR	GTI	GTR
2H	4H	4H	6H	4H	6H
PANNE TOTALE BLOQUANTE		PANNE PARTIELLE		PANNE NON PERCEPTIBLE	

Le prestataire devra maintenir les niveaux de service pendant la phase de projet et la phase de garantie.

La non tenue des délais ci-dessus offre, à MANPOWER, la possibilité de résilier, sans dédommagements ni pénalités, le ou les contrats de service la liant avec le prestataire. Cette clause n'exonère pas le prestataire d'éventuelles pénalités.

Lexique :

GTI : Délai au cours duquel une intervention doit être effectuée.

GTR : Délai au cours duquel un service doit être rétabli.

Panne de niveau 1 : Panne totale, panne ou dysfonctionnement affectant totalement ou partiellement une fonctionnalité majeure du Logiciel. L'incident de niveau 1 empêche ou perturbe de façon sensible le fonctionnement ou l'exploitation, certains collaborateurs sont dans l'impossibilité d'accomplir leurs tâches habituelles.

Panne de niveau 2 : L'incident n'est pas obligatoirement perceptible par le système d'administration, il n'est pas visible non plus par la très grande majorité des collaborateurs internes. Il provoque cependant une gêne réelle pour certains utilisateurs internes, sans toutefois les empêcher d'accomplir leurs tâches habituelles.

Panne de niveau 3 : L'incident est bénin, on a la certitude de pouvoir le corriger dans les délais les plus brefs, il ne représente qu'une gêne très mineure et ne concerne qu'un nombre très réduit d'utilisateurs.

Dans tous les cas, le prestataire doit décrire précisément le contenu des services supplémentaires proposés et leurs conditions tarifaires.

❖ Références techniques

Il est souhaité que le prestataire fournisse :

- Les descriptifs techniques de solutions déjà implémentées chez ses clients dans la mesure où ces solutions sont fortement analogues au contexte et aux contraintes du projet
- Des exemples de benchmarks techniques effectués sur les solutions proposées pour des volumes comparables à ceux du projet.

❖ Réversibilité

Le prestataire décrira la façon dont il pourra assurer la réversibilité de chacun de ses Services afin de permettre à Manpower de reprendre la Solution. Dans le cadre de la réversibilité, le prestataire devra restituer toutes les données en cours et historiques de Manpower.

❖ Cadre de réponse

Il est attendu de chaque candidat qu'il fournisse dans son dossier de réponse l'ensemble des éléments décrits dans le présent chapitre.

❖ Présentation générale de la solution

- Synthèse de l'offre
- Il est demandé aux candidats de fournir un Executive Summary

❖ Prise en compte des fonctionnalités

- Présentation de l'architecture fonctionnelle de la solution :
 - o principes généraux de fonctionnement ;
 - o modules ;
 - o référentiels ;
 - o processus ;
 - o interfaces.
- Pour chaque fonctionnalité du périmètre :
 - o description du traitement par la solution ;
 - o liste des éléments non couverts nativement par la solution, modalité de traitement.
- Présentation des fonctionnalités d'administration de la solution.

❖ SaaS / Hébergement

- Présentation des différents niveaux de services au catalogue de l'éditeur :
 - o description détaillée du service ;
 - o modes de tarification proposés (à l'utilisateur, à l'instance...) ;
 - o montants annuels associés.
- Engagement :
 - o disponibilité de la solution (horaires de travail journaliers en semaine) ;
 - o capacité de maintien des performances applicatives face à la croissance du volume d'activité.
- Contraintes de sécurité :
 - o localisation de l'hébergement ;
 - o sécurisation des données ;
 - o sécurisation des interfaces.
- Hébergement classique de la solution :
 - o description détaillée des composants à acquérir ;

- o modes de tarification proposés ;
- o montants associés.

❖ Intégration

- Détail des différents coûts du projet d'intégration afin de couvrir :
 - o le paramétrage de la solution ;
 - o la reprise de données ;
 - o les interfaces temporaires avec le SI existant,
 - o les interfaces avec les applications des autres lots du projet ;
 - o le déploiement de la solution.
- Détail des modalités de :
 - o conception ;
 - o tests ;
 - o documentation ;
 - o formations utilisateurs ;
 - o formations DSI.
- Pour chaque étape du projet :
 - o nature des acteurs MANPOWER FRANCE à impliquer ;
 - o niveau de sollicitation correspondant.

❖ Points techniques

- Interfaces :
 - o modèles de gestion des interfaces ;
 - o solution techniques proposées ;
 - o capacité d'échanges avec des composants hébergés en SaaS.
- Reprise des données :
 - o principes ;
 - o recours possible à un outillage existant.
- Scalabilité de la solution.

❖ Maintien en condition opérationnelle de la solution

- Roadmap éditeur :
 - o visibilité sur la roadmap éditeur ;
 - o gestion d'une ou plusieurs versions en parallèle ;
 - o niveau d'investissement interne.
- Modalités de prise en compte des demandes de maintenance évolutive (nouvelles fonctionnalités à mettre en œuvre).
- Gestion de la maintenance adaptative :
 - o caractère obligatoire des montées de version ;
 - o impact sur le fonctionnement si la dernière version n'est pas en production ;
 - o modalités des montées de version.
- Prise en compte des évolutions juridiques.
- Nature des prestations de supports :
 - o hotline ;
 - o dépannage sur site ;
 - o sollicitation d'expertise.

- Formation au produit :
 - o sur environnement standard ;
 - o sur environnement personnalisé.
- Éléments financiers :
 - o coût de maintenance annuel ;
 - o coût de support annuel ;
 - o coût de formation au produit (sessions de 10 personnes).

❖ **Éléments clefs du cahier des charges**

Fonction		Résultat attendu	Méthode d'évaluation
Réception du produit/ Service	livraison/ mode de réception/ mise en service	NB jours ouvrés / dates de début et fin de prestation	bordereau de livraison/ pv de livraison ou recette/
Utilisation	mode d'utilisation/fréquence d'utilisation/	livrable = fonctionnalité, spécification technique,	Compte rendu de pilotage / bordereau de livraison/ pv de livraison ou recette/
Services Associés	SAV/ Formation/ support/ conseil	horaires, délai de réalisation	Compte rendu de pilotage / bordereau de livraison/ pv de livraison ou recette/
Règlement de consultation	Planning / gouvernance/ normes légales /RSE/ confidentialité/ indicateurs qualité	planning, nombre et fréquence des comités de suivi/pilotage, normes applicables, niveaux des indicateurs attendus	Compte rendu de pilotage / bordereau de livraison/ pv de livraison ou recette/
Coût	Métrique / quantité/ volumétrie prévisionnelle/ facturation/ délai de paiement/ gestion de la fin du contrat.	offre respect des prérequis Manpower	respect du contrat, benchmark marché sur les prix

ooOoo