

CAS CLIENT

SNCF

La SNCF innove dans l'organisation de ses élections professionnelles avec une solution de vote électronique

RÉSUMÉ

Mission

Mettre en place un système de vote électronique sur site et à distance, sur un support mixte Internet/téléphone pour 4 des 27 comités d'établissement de la SNCF.

Challenge

Système de vote devant intégrer les spécifications propres à la SNCF quant à l'organisation des élections CE/DP.

Délais de déroulement à respecter, avec une qualité de prestation constante.

Fiabilité, confidentialité et unicité du vote pour supprimer tout contentieux.

Solution

Système de vote sur site et à distance, mixte Internet / téléphone.

Bénéfices

- Baisse des coûts
- Economies de papier
- Organisation rationalisée
- Gain de temps lors du dépouillement.



« Extelia a su s'adapter à notre processus électoral des plus complexes et répondre à nos attentes dans les délais impartis. »

*Jean-Robert Jaubert,
direction des ressources humaines et relations sociales à la SNCF.*

Client

Première société de transport de France, la SNCF emploie 201 000 collaborateurs, transporte 1 milliard de personnes par an et réalise un chiffre d'affaires d'environ 6 milliards d'euros.

Outre le nombre élevé de collaborateurs, l'organisation des élections professionnelles au sein de la SNCF est complexe : en plus des représentants des Comités d'entreprise (CE) et des Délégués du Personnel (DP), ces scrutins visent à désigner les délégués de différentes instances propres à l'entreprise.

La direction des ressources humaines s'est intéressée depuis quelques années au vote par Internet, qui lui permettrait de rationaliser son organisation et de réduire ses coûts. Après une première expérience menée en 2007, elle décide d'étendre le test pour les élections CE/DP du 26 mars 2009, en faisant appel à un prestataire de confiance.

Par ailleurs, le scrutin de 2009 comprend un enjeu de taille : la représentativité des syndicats, suite à la loi du 20 août 2008 sur la rénovation de la démocratie sociale.

Mission

Pour 4 des 27 comités d'établissement de la SNCF, représentant 22 000 salariés, le vote, du 20 au 26 mars 2009, devra se faire sur Internet ou par téléphone.

Le prestataire doit être capable de prendre en charge l'organisation et la mise en place d'un système de vote électronique à distance, sur un support mixte Internet/téléphone. Le souhait de la SNCF étant que le scrutin électronique soit accessible au plus grand nombre.

Le scrutin étant sensible, le système de vote doit pouvoir garantir, conformément aux recommandations de la CNIL, la sécurité, la confidentialité, l'unicité et l'anonymat des votes.

Challenge

A la SNCF, les élections CE/DP désignent aussi les représentants d'autres instances – CHSCT, structures propres à l'entreprise... Le système de vote par Internet doit donc intégrer la classification précise de chaque électeur : grade, qualification, métier, et des dépouillements particuliers doivent être mis en place.

L'offre eVote d'Extelia : une solution garantissant anonymat, unicité et confidentialité du vote

- Parfaite conformité aux recommandations de la CNIL du 1^{er} juillet 2003 relatives à la sécurité des systèmes de vote électronique.
- Technologie unique de cryptage des bulletins associée au scellement de l'urne, rendant chaque vote indéchiffrable et infalsifiable.
- Haute disponibilité de la plate-forme de vote électronique.
- Transfert des données sécurisé grâce au certificat SSL.
- Stockage sécurisé sur plusieurs sites.

Vote par téléphone

La solution de vote mise au point pour la SNCF comportait aussi la possibilité de s'exprimer par téléphone. Les choix enregistrés étaient acheminés sur la plate-forme technique de vote électronique. Le module de vote par téléphone était assimilé à un serveur vocal interactif (SVI) dans sa partie front office, et intégré au back office de vote électronique standard.

Extelia

10, avenue Charles de Gaulle
94673 Charenton-le-Pont Cedex

Agence commerciale :
51, rue Louis Blanc
92917 Paris La Défense Cedex
Tél. : 01 56 29 76 00
commercial@extelia.fr

www.extelia.fr

Deuxième exigence : les délais doivent être respectés à chaque étape du scrutin.

Enfin, il s'agit de maintenir le caractère traditionnel du dépouillement avec la participation des acteurs locaux.

Solution

Après appel d'offres, Extelia est choisie pour organiser l'opération, en raison de la qualité technique et fonctionnelle de sa solution, de sa capacité à répondre aux exigences de la SNCF et de son coût compétitif.

La prestation d'Extelia, pilotée par un directeur de projet dédié, accompagne le client sur l'ensemble des étapes de mise en œuvre :

- préparation des élections, en coordination avec la DRH de la SNCF,
- paramétrage du système de vote,
- édition de l'ensemble du matériel électoral transmis aux électeurs, mise sous pli et expédition,
- tests à blanc du système de vote,
- remise des clés et scellement des urnes aux 1^{er} et 2nd tours,
- dépouillement des bulletins, calcul et présentation des résultats.

Côté électeurs, la démarche de vote s'avère simple, pratique et fiable. Chaque votant reçoit chez lui de manière sécurisée, ses identifiants et codes personnels. En quelques secondes, l'électeur s'authentifie, effectue son choix, valide à l'aide de son code personnel et reçoit l'accusé de confirmation. Son vote est transmis sous forme de fichier crypté vers le serveur représentant l'urne électronique. La liste d'émargement, stockée sur un serveur différent, est alors renseignée. Ce système permet une complète dissociation entre le votant et son expression de vote.

Le 26 mars 2009, en fin de journée, le déverrouillage des urnes électroniques et le dépouillement des résultats s'achèvent en moins d'une heure, accompagnés d'une proclamation des résultats en temps réel.

Bénéfices

« La collaboration avec l'équipe d'Extelia pour notre exercice électoral CE/DP a été fructueuse et couronnée de succès, explique Jean-Robert Jaubert, à la DRH de la SNCF. Extelia a su s'adapter à notre processus électoral des plus complexes avec de nombreuses spécificités et répondre à nos attentes dans les délais impartis. »

Le vote électronique a permis **une importante réduction du papier utilisé** (en supprimant notamment la confection des bulletins), une simplification de la préparation électorale (en dispensant de l'envoi des votes par correspondance et en diminuant le nombre de bureaux de vote) et **un gain de temps significatif** lors du dépouillement.

Enfin, le fait de bénéficier **d'un interlocuteur unique chez Extelia** pour le suivi et la finalisation du processus, a permis à la SNCF de travailler en confiance et dans la sérénité.

En 2011, grâce au succès du vote électronique, la SNCF souhaite **élargir ce mode de scrutin à une majorité d'électeurs** avec le concours des organisations syndicales.

