

**ALPHAVOTE**  
VOTE MULTICANAL



Guide 2019

# pour réussir vos élections de représentants



# Sommaire

Introduction	3
<b>Élections de représentants : les étapes primordiales avant le vote</b>	4
Recenser et organiser les besoins en interne	
Bien choisir son partenaire et sa solution de vote électronique	6
Les dernières étapes avant le vote	10
<b>Élection des représentants : c'est parti pour le vote !</b>	11
La mise en place des élections	
Lancement du vote	16
Le dépouillement des bulletins	18
<b>Élections de représentants : après le vote</b>	20
À propos	22



# Introduction

Entreprises, associations professionnelles, ordres professionnels, écoles, universités... Ce guide a pour but de **vous aider à organiser vos élections de représentants**. Il recense les différentes étapes à respecter en amont pour bien préparer vos élections, vous donne les clés pour le choix d'un prestataire et d'une solution. Enfin, il vous éclaire sur l'après-élection, étape à ne pas négliger pour vous **améliorer et renforcer votre image de marque**.

Grâce à ces 50 points, vous avez donc toutes les cartes en main pour faire de vos élections de représentants un véritable succès !



# Élections de représentants : les étapes primordiales avant le vote

Recenser et organiser  
les besoins en interne

## 1 / Définir ses objectifs

Avant de vous lancer dans l'organisation de votre élection, prenez d'abord le temps de faire **le point sur vos objectifs et vos besoins** : comment se sont passées les dernières élections ? Quel est votre objectif en termes de participation ? Quelles sont les ressources à votre disposition pour l'organiser ? Comment souhaitez-vous organiser le vote ?

## 2 / Constituer une équipe projet

Après avoir défini vos objectifs, il vous faut **constituer une équipe responsable de ce projet**, qui fera le lien avec votre futur partenaire. Cette équipe aura accès au matériel de vote, elle constituera le bureau de vote et gèrera toutes les étapes de l'élection.

## 3 / Choisir entre vote par correspondance, vote électronique ou les deux

Lors de la définition de votre besoin, vous avez sûrement défini vos modalités **de vote**. Si ce n'est pas le cas, il est nécessaire de le décider maintenant. Le vote multicanal introduit des étapes supplémentaires très sensibles induites par la production et lecture du matériel de vote. Le choix d'un prestataire est donc fondamental pour sécuriser votre scrutin.

## 4 / Construire un cahier des charges

Une fois le cadre posé, vous pouvez vous mettre à la recherche de votre partenaire de vote. Pour cela, il vous faut **construire un cahier des charges complet** qui résume votre besoin et tout ce que vous attendez de votre futur partenaire : budget, fonctionnalités, délais, respect des contraintes réglementaires...

## 5 / Benchmarker le marché

Prenez le temps d'**explorer le marché** pour trouver les différents acteurs susceptibles de répondre à vos demandes. N'hésitez pas à viser large : la perle rare se trouve parfois là où l'on ne l'attend pas.

## Bien choisir son partenaire et sa solution de vote électronique

Vous avez reçu plusieurs réponses à votre appel d'offres. Il est donc temps de faire votre choix. Voici les critères à considérer chez votre futur partenaire pour réussir vos élections de représentants.

### 6 / Privilégier un partenaire pluridisciplinaire

Dans un premier temps, si vous avez choisi de vous orienter vers un vote multicanal, il est nécessaire de choisir un prestataire qui pourra **gérer les deux modes de vote** : par correspondance et par voie électronique. Ainsi, vous avez un fournisseur unique, ce qui facilite la gestion de votre élection.

### 7 / Choisir un partenaire expérimenté

Pour **gagner en temps et en efficacité**, nous vous conseillons de choisir un partenaire qui a déjà organisé des scrutins similaires au vôtre. Il sera ainsi capable de vous challenger sur l'organisation de votre élection, pourra partager son savoir-faire et les bonnes pratiques.

### 8 / Préférer un prestataire 100 % français

Pour **garantir le succès et la conformité de vos élections**, nous vous conseillons de choisir un partenaire français, qui sera plus réactif et aura une connaissance plus fine des législations françaises. Par exemple, un prestataire français connaîtra de manière approfondie les recommandations de la CNIL en matière de vote électronique et ses mises à jour, les dernières datant de 2019.



## 9 / Vérifier les références de votre futur fournisseur

Pour vous assurer que votre futur fournisseur répondra à vos besoins, n'hésitez pas à **vérifier ses références**, à contacter ses clients pour en savoir davantage sur leur méthodologie, sur la conduite du projet et les résultats obtenus. Questionnez-le sur l'adaptabilité de la solution et la réactivité dont il a su faire preuve en cas de difficultés.

## 10 / Privilégier un partenaire attentif

Même si cela paraît logique, il est nécessaire de vous entourer d'un partenaire **attentif à vos besoins et à vos attentes**. Cela se manifeste par sa capacité d'écoute, sa réponse à vos besoins, ses propositions spécifiques si nécessaire. Fuyez les fournisseurs qui ne répondent que partiellement à vos demandes.

## 11 / Choisir un prestataire réactif

La réactivité de votre futur partenaire se vérifie auprès de ses références, mais également aux délais de réponse lorsque vous le sollicitez. Si pendant la partie avant-vente, il n'est pas vraiment disponible pour vous, il y a peu de chance pour qu'il le soit davantage une fois votre projet lancé.

## 12 / Choisir un partenaire qui prône l'esprit d'équipe

Travailler en équipe est important pour la réussite de vos élections. En effet, en construisant vos élections main dans la main avec votre prestataire, vous pourrez **challenger vos objectifs**, mettre en place de nouveaux processus de vote, repenser la communication autour du scrutin...

## 13 / Préférer un fournisseur qui offre un service client irréprochable

Toujours dans l'optique d'offrir à vos électeurs et à vos utilisateurs une **expérience de vote agréable**, assurez-vous que votre partenaire sera présent à toutes les étapes de votre élection et mettra en place l'assistance appropriée pour répondre à toutes vos obligations et interrogations, ainsi qu'à celles des électeurs. Votre chef de projet dédié doit être un leader disposant d'expertises techniques et d'un appui opérationnel qu'il saura activer au bon moment.

## 14 / S'assurer que votre futur partenaire possède des compétences juridiques

La **conformité et le caractère incontestable de votre élection doivent être votre priorité**. Si vous n'avez pas de compétences juridiques en interne, assurez-vous que votre fournisseur connaît parfaitement votre secteur et ses spécificités. Si c'est un spécialiste des élections de représentants, nul doute qu'il aura pris toutes les dispositions nécessaires pour répondre aux obligations réglementaires, de plus en plus étoffée en matière de vote électronique et de protection des données à caractère personnel.



## 15 / Préférer un partenaire qui a été audité par des organismes externes

Comme le vote doit être anonyme et qu'il engage des données à caractère personnel, vous devez **garantir la sécurité de votre élection**. Pour être sûr que votre partenaire répond à ces obligations, portez votre choix vers un fournisseur audité régulièrement par un ou plusieurs organismes de sécurité externes sur des thématiques multiples : audit CNIL, test d'intrusion, audit de code...

## 16 / Privilégier une solution qui répond aux besoins de plusieurs scrutins

Enfin, orientez-vous vers un partenaire qui propose une **solution de vote suffisamment souple et puissante pour s'adapter à plusieurs scrutins**. Cela vous permet de vous entourer d'un partenaire unique et de n'utiliser qu'un outil pour toutes vos élections.

## Les dernières étapes avant le vote

### 17 / Assurer une veille juridique permanente

Même si vous avez choisi un partenaire qui a toutes les compétences nécessaires en la matière, il est indispensable que vous assuriez de votre côté une **veille juridique**. En effet, cela vous permettra d'éviter les mauvaises surprises et de vous adapter en cas de changement réglementaire.

### 18 / Définir les rôles de chacun

Vous avez maintenant choisi votre partenaire et défini votre équipe projet. Il est maintenant temps de savoir quel est le rôle de chacun, sans quoi vous risquez de perdre du temps et d'être moins efficace.

### 19 / Organiser une formation pour les utilisateurs

En cas de vote électronique, n'oubliez pas de **prévoir une formation** pour les utilisateurs, qui seront les membres du bureau de vote. Cette étape est indispensable pour que tout se passe correctement, qu'aucune étape ne soit oubliée et que vos collaborateurs utilisent le plus naturellement la solution de vote en ligne.



# Élection des représentants : c'est parti pour le vote !

## La mise en place des élections

C'est le moment d'organiser vos élections, en partenariat étroit avec votre fournisseur. Les points suivants vous permettront de **ne rien oublier et de faire de vos élections de représentants un véritable succès.**

### **20 / Modéliser le vote de A à Z**

Avant de créer les bulletins de vote, de diffuser les listes de candidats et de communiquer auprès de vos électeurs, il faut **modéliser votre vote de A à Z**. C'est l'étape où vous allez construire votre processus de vote, définir les délais, les modalités, le dépouillement, la communication des résultats... Cette étape peut être rapide si vous avez déjà organisé des élections similaires, mais peut demander un peu de temps si c'est la première fois. Votre partenaire sera à vos côtés pour vous aiguiller et faire en sorte que tout se passe bien. N'oubliez pas, il est primordial de **mettre en place un rétro-planning** pour anticiper les éventuels problèmes ou retards et ne pas être confronté à de mauvaises surprises.

## 21 / Disposer d'un interlocuteur unique

Pour un meilleur suivi de la préparation de l'élection des représentants, il est préférable de n'avoir qu'un seul interlocuteur chez votre partenaire, comme en interne. Ces chefs de projets se chargeront ensuite de transmettre les informations utiles aux autres collaborateurs.

## 22 / Mettre en place une plateforme dédiée au vote

Pour que les électeurs puissent disposer de l'information nécessaire, il est judicieux de **mettre en place une plateforme dédiée** (par exemple un site internet dédié ou une page sur l'intranet). Les listes de candidats, le lien pour voter, les programmes, les échéances... sont ainsi tous stockés dans un endroit unique, favorisant l'expérience des électeurs. L'idéal est que le système de vote électronique à proprement parler soit intégré à cette plateforme d'information, ce qui améliorera encore l'expérience utilisateur.

## 23 / Dissocier les opérations de vote

Si vous organisez plusieurs élections simultanément, nous vous conseillons vivement de **personnaliser les bulletins selon le scrutin** et de dissocier le plus possible les calendriers électoraux. Si ce n'est pas le cas, vos électeurs risquent d'être perdus et de ne pas différencier les élections, donc de ne plus s'y retrouver.

## 24 / Personnaliser l'environnement de vote selon votre charte graphique

Nous vous préconisons également de **personnaliser votre plateforme** de vote en ligne et les bulletins de vote par correspondance aux couleurs de votre organisation. Il est indispensable qu'au premier coup d'oeil, vos électeurs vous reconnaissent.

## 25 / Respecter les contraintes imposées

Pour faire de vos élections un succès, **il est important que les contraintes imposées soient respectées** : qu'elles soient juridiques (mentions obligatoires), techniques (éléments pour que les bulletins soient reconnus par la lecture optique), de communication (couleurs, vocabulaire...)... Assurez-vous de bien les transmettre à votre partenaire et vérifiez chaque élément avant de valider.

## 26 / Bien définir les droits de chaque utilisateur

Pour garantir la sécurité du vote, veillez à mettre en place une **gestion fine des utilisateurs**. Tous ne doivent pas avoir accès aux mêmes fonctionnalités. Le responsable du bureau de vote devra superviser toute l'activité, alors que certaines fonctionnalités - comme l'ouverture des urnes - seront réservées pour d'autres collaborateurs.

## 27 / Connecter votre solution de vote électronique avec les outils de votre système d'information

L'intégration des pages de vote dans votre CMS permettra de **simplifier et de fluidifier l'expérience de vos électeurs**. Pour faciliter et garder un historique des échanges et mises à jour de vos données, votre prestataire doit proposer un protocole d'échange sécurisé avec le système de vote.



## 28 / Disposer d'un module de candidature simplifié

Nombreuses sont les entreprises qui organisent leurs élections sans outils adaptés et qui ont un processus de candidature chronophage. Privilégiez donc une solution qui permet aux personnes de **déposer leur candidature en quelques clics** et qui vous évite toute ressaisie pour la rendre accessible aux électeurs. Veillez également à ce que la solution vous permette de modérer facilement les candidatures.

## 29 / Présenter les bulletins et les contraintes de choix très simplement

Privilégiez une solution qui propose un bulletin de vote s'adaptant à vos impératifs : vote pour un ou plusieurs candidats, pour une liste, gestion des poids de vote... Grâce à cette gestion, le temps de dépouillement reste le même et vos électeurs peuvent ainsi s'exprimer librement, sans contraintes.

## 30 / S'assurer du respect des recommandations de la CNIL

Il est également primordial de **s'assurer du respect des recommandations de la CNIL** en matière de vote électronique pour vos élections : données personnelles des candidats et des électeurs, information claire et transparente, origine des données, mise à disposition de moyens simples pour s'opposer à recevoir de nouveaux messages... Sans quoi, vous ne pourrez garantir le bon déroulement de votre scrutin et vous vous exposez à des sanctions.



## 31 / Assurer l'interopérabilité entre le vote par correspondance et le vote en ligne

Si vous choisissez de mettre en place un vote mixte, il est indispensable que les votes soient gérés par le même partenaire, que le dépouillement se fasse via un outil unique pour assurer la fiabilité du déploiement, éviter les ressaisies et les erreurs induites et pour qu'un résultat unique soit restitué.

## 32 / Fournir un support aux utilisateurs

Afin que tout se passe pour le mieux, il est primordial de **former les collaborateurs qui seront amenés à utiliser l'outil**. Pour cela, assurez-vous que votre partenaire puisse vous fournir l'information nécessaire, qu'il dispense des formations et qu'il soit disponible pour répondre aux éventuelles questions de ces derniers.

## 33 / Mettre à jour vos bases de données

L'organisation de vos élections est l'occasion de **mettre à jour votre base de données**. En effet, lors de l'envoi d'emailing, de courrier ou de SMS, certaines adresses reviendront en erreur, certains numéros ne seront plus d'actualité... C'est donc le moment d'actualiser votre base client, ce qui sera utile pour vos actions commerciales. Certains fournisseurs vous proposent de les mettre à jour et de remplacer les données erronées, ce qui n'est pas négligeable. Bien sûr, avec le consentement explicite de l'électeur et dans le respect du RGPD.

## Lancement du vote

### 34 / Favoriser le vote positif

Grâce au vote électronique, les électeurs ont plus de liberté quant à leur choix : personne ne voit quels bulletins ils ont choisis, il n'y a aucune pression de vote, ce qui est parfois le cas avec le vote papier. Ce dernier est alors plus délibéré et plus juste.

### 35 / Communiquer auprès des électeurs

Dès l'ouverture du vote, il est indispensable d'**informer vos électeurs** : par courrier, par email ou par téléphone (SMS). Il faut leur envoyer le programme, les listes, leurs identifiants pour le vote en ligne, le bulletin et l'enveloppe pour le vote à distance... Cette étape est primordiale pour garantir un taux de participation satisfaisant.

### 36 / Fournir un support aux électeurs

Comme pour vos collaborateurs, vos électeurs doivent avoir accès à l'information nécessaire pour procéder au vote. Expliquez-leur comment utiliser la plateforme ou comment remplir le bulletin et donnez-leur accès à un numéro de téléphone en cas de problème. Pour avoir le meilleur taux de participation possible, il est nécessaire de **lever tous les éventuels freins**.



## 37 / Assurer la sécurité et l'anonymat du vote

Pour rassurer vos électeurs et être en conformité des réglementations en vigueur, vous devez être en mesure d'**assurer la sécurité et l'anonymat de vote**. Pour cela, votre partenaire sera un allié de taille et vous proposera les procédures et outils nécessaires pour sécuriser vos scrutins.

## 38 / Relancer les retardataires

Avant la clôture du vote, n'hésitez pas à relancer les personnes qui n'ont pas encore voté, quand le type d'élection l'autorise. Cela permet d'améliorer votre participation et de montrer à vos électeurs que leurs avis vous intéressent et que leurs votes sont importants.

## Le dépouillement des bulletins

Le vote est clos. Il est l'heure du dépouillement, qui doit se faire en présence des membres du bureau de vote, ainsi que d'un huissier.

### 39 / Procéder au dépouillement

Pour garantir la réussite de vos élections, il est nécessaire que le dépouillement soit facile et rapide. Que ce soit par correspondance, mixte ou uniquement électronique, vous ne devez pas perdre de temps à dépouiller les urnes. Grâce à la lecture optique ou au vote électronique, vous obtenez les résultats en quelques minutes, même pour des volumes importants.

### 40 / Disposer des résultats immédiatement

Grâce à un **dépouillement rapide**, vous pouvez disposer des résultats immédiatement et les communiquer à vos électeurs et aux candidats dans la foulée. Vous pouvez même, en cours d'élection, suivre l'avancée des statistiques : nombre de votants (en ligne ou par correspondance), répartition par catégorie, sexe ou âge... Cela vous permet ainsi d'adapter votre communication lorsque c'est autorisé.

# Vote



## 41 / Utiliser la lecture optique pour le vote par correspondance

Pour **gagner en temps et pour sécuriser le dépouillement** des bulletins de vote par correspondance, nous vous conseillons d'opter pour la lecture optique automatisée. Votre partenaire saura vous accompagner et fournir le matériel nécessaire, voire prendre en charge son utilisation.

## 42 / Gérer l'attribution des sièges

Il est également important que la solution de vote que vous choisissez vous permette de **répartir les sièges entre listes** selon les règles précises de l'élection, qui peuvent être complexes : nombre de tours, quorum, majorité absolue, proportionnelle, règles liées au rayement, etc. Votre solution doit pouvoir le gérer automatiquement, ce qui évite les confusions et les contestations. L'affichage des résultats à l'écran doit être simple et limpide.

## 43 / Fournir la preuve de vote

Afin d'éviter toute contestation, privilégiez une modalité de vote qui fournit la preuve du vote. Ainsi, vous assurez que le choix de l'électeur a été pris en compte. Avec le vote par correspondance, il n'y a aucune assurance que le bulletin arrive à destination. Grâce au vote en ligne, un message s'affiche automatiquement lorsque le vote a été effectué et vous recevez une confirmation par email : il est ainsi pris en compte.

## Élections de représentants : après le vote

Une fois l'élection terminée, il reste encore quelques étapes qui ont leur importance pour entretenir la relation avec vos électeurs et anticiper les prochains scrutins.

### 44 / Analyser les résultats

Pour tirer profit de vos élections, il est nécessaire d'**analyser les résultats globaux et plus précis** : par âge, sexe, catégorie, le taux de vote par correspondance ou en ligne... Cela vous permettra d'orienter votre communication et de prendre de nouvelles décisions pour les prochaines élections. Votre solution de vote multicanal doit être en mesure de vous fournir ces statistiques. N'hésitez pas ensuite à les partager à l'ensemble de vos collaborateurs pour assurer une communication transparente.

### 45 / Garder le contact avec votre partenaire

Après votre élection, il est important de rester en contact avec votre partenaire. En effet, il sera de bon conseil pour la prochaine élection, mais également si vous avez des questions par la suite sur un scrutin différent, sur les statistiques...

### 46 / Fidéliser les électeurs

Les élections sont un excellent moyen pour **fidéliser vos électeurs** (adhérents, clients, élèves...). En donnant leur voix, ils ont le sentiment d'appartenir à une communauté et d'être entendus. De plus, la communication avant et après ces élections est l'occasion de créer un lien avec eux et de leur transmettre les informations de manière transparente.

## 47 / Inciter les électeurs à laisser un avis sur le vote

Nous vous conseillons de demander aux participants de donner leur avis sur l'élection, et plus particulièrement le processus de vote. Ce vous permettra d'obtenir un retour impartial sur la qualité du système de vote et du service de support associé.

## 48 / Utiliser la solution de vote en ligne pour d'autres élections

Comme évoqué précédemment, si vous avez prévu d'autres scrutins, vous **gagnerez en temps et en efficacité en utilisant la même solution de vote** que celle pour vos élections de représentants. Il est donc indispensable de choisir une solution qui s'adapte facilement à tout type de scrutin.

## 49 / Faire le bilan de l'élection

Il est ensuite temps de faire le bilan complet de l'élection : ce qui a fonctionné ou non, le nombre de participants, le résultat de l'élection, la relation avec votre fournisseur... Cette phase est indispensable pour envisager la suite de votre collaboration et pour garder les bonnes pratiques pour le prochain scrutin.

## 50 / Remercier les électeurs

Enfin, nous vous conseillons vivement de remercier vos électeurs pour leur participation. Cela permet **d'entretenir le lien et de clôturer définitivement votre scrutin.**



## À propos

Créée en 2007, AlphaVote est une solution de vote multicanal développée par la société Kercia Solutions. Basée à Grenoble et Paris, AlphaVote est le seul acteur français contrôlant l'intégralité du processus de vote de la conception graphique du matériel de vote et des pages web, jusqu'au dépouillement, en passant par l'impression, la mise sous plis et le routage.

Grâce à de nombreuses références privées et publiques telles que Danone, Lafarge, Air France, MAAF, URSSAF, CPAM, Schneider Electric, Dassault Aviation... l'entreprise a acquis une solide connaissance et une véritable expertise du vote multicanal.

**ALPHAVOTE**  
VOTE MULTICANAL



**NOS BUREAUX À PARIS**

Immeuble Wojo  
16 rue Washington - 75008 Paris  
Tél. +33 (0)1 83 62 54 79  
contact@alphavote.com

**NOS BUREAUX À GRENOBLE**

30, chemin du Vieux Chêne  
38240 Meylan  
Tél. +33 (0)4 56 40 06 70  
contact@alphavote.com

[www.alphavote.com](http://www.alphavote.com)

