



avec ses partenaires AXION (intelligence artificielle & automatisation) et ComputerShop (partenaire local)

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-01

Optimisation et sécurisation du tenant Microsoft 365

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO01
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-01), extrait de la réponse consolidée aux 9 appels d'offres – précédé de la Phase 0 (prérequis transversal) – contractualisable séparément
Langue	Français
Contact ABAXINFO	Eric Darien - eric.darien@abaxinfo.com

Document confidentiel - établi à l'attention exclusive de la Fondation Trajets. Ce document répond au seul AO-01 ; l'offre complète (Phase 0, 9 volets, dépendances inter-volets, planning global, TCO 3 ans) est disponible dans le document consolidé [offre.html](#).

Partie I - Contexte & engagements communs

Cette partie est commune à notre réponse aux 9 appels d'offres de la Fondation Trajets ; elle est reprise à l'identique dans chacun des 9 documents de volet.

1. Synthèse exécutive

La Fondation Trajets recherche un partenaire capable de renforcer la sécurité, la résilience et l'efficacité de son système d'information, tout en rendant son Pool Informatique pleinement autonome. C'est exactement notre manière de travailler.

ABAXINFO est votre interlocuteur unique pour l'ensemble des appels d'offres. Pour les sujets d'intelligence artificielle et d'automatisation, nous nous appuyons sur notre partenaire AXION, spécialisé sur ces technologies. Vous gardez un seul point de contact, une seule équipe, une seule responsabilité.

Il s'agit d'une **offre globale**, qui répond aux neuf appels d'offres dans un document d'ensemble cohérent. Elle reste **ajustable à la demande**, selon vos priorités et vos financements.

- **Proximité** : nous restons proches, à taille humaine, avec un support en français.
- **Autonomie** : nous vous rendons autonomes plutôt que dépendants (transfert de compétences à chaque appel d'offres).
- **Souveraineté** : vos données sensibles restent protégées et hébergées en Suisse, dans le respect de la LPD.

2. Qui nous sommes



AXION



COMPUTER
SHOP

ABAXINFO - votre partenaire informatique de proximité

ABAXINFO accompagne les organisations de Suisse romande sur l'ensemble de leur informatique : infrastructure, sécurité, environnement Microsoft 365, support et accompagnement des équipes. Nous privilégions une relation directe, dans la durée, et un support réactif en français.

AXION - intelligence artificielle & automatisation

AXION est notre partenaire pour les projets d'IA et d'automatisation (assistant conversationnel, automatisation des processus). Cette complémentarité nous permet de couvrir l'intégralité de votre appel d'offres avec, côté Fondation Trajets, un seul interlocuteur : ABAXINFO.

ComputerShop - partenaire local

Service premium. Revendeur partenaire Apple, spécialisé dans la vente et la maintenance de matériel, en partenariat avec ABAXINFO depuis plus de 18 ans.

Un seul interlocuteur, une équipe que vous rencontrez

Vous ne subirez pas une rotation de consultants. Vous travaillez avec une équipe identifiée, qui connaît votre contexte et que vous rencontrez dès le cadrage.

3. Notre compréhension du contexte

La Fondation Trajets est une organisation genevoise d'intégration sociale et professionnelle dédiée à l'accompagnement de personnes vivant avec des troubles psychiques. Elle compte environ 230 collaborateurs répartis sur 16 sites, et s'appuie sur Microsoft 365 et sur un Pool Informatique dont la double mission - accompagner la Fondation Trajets et former des bénéficiaires - est au coeur de votre démarche.

- des données sensibles (bénéficiaires) qui imposent un haut niveau de protection et la conformité LPD ;
- une organisation multi-sites avec des usages mobiles et du télétravail ;
- un Pool Informatique à la disponibilité variable, qu'il faut outiller et rendre autonome ;
- des financements en partie conditionnels, qui imposent de la souplesse sur les calendriers.

4. Méthodologie et gouvernance de projet

Notre gouvernance de projet s'appuie sur **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard fédéral obligatoire depuis 2023) : des phases claires (Initialisation, Conception, Réalisation, Déploiement) et des **jalons de décision** (go / no-go) à chaque étape, qui donnent à la Fondation Trajets visibilité et contrôle. Sur cette base, nous appliquons une démarche progressive et pédagogique, pensée pour une fondation : cadrer, mettre en oeuvre par étapes (avec une phase pilote quand c'est pertinent), puis transférer. Les AO-05 et AO-06 en détaillent le phasage et les jalons.

Étape	Ce que nous faisons	Implication de la Fondation Trajets
1. Cadrage	État des lieux, besoins par site et par profil, priorisation	Ateliers courts, validation des priorités
2. Pilote	Mise en oeuvre sur un périmètre restreint (souvent le Pool IT)	Retours d'expérience, ajustements
3. Déploiement	Généralisation par vagues, en limitant les interruptions	Points d'étape réguliers
4. Transfert	Formation, documentation en français, accompagnement dégressif	Montée en autonomie du Pool IT

Outils collaboratifs et fluidité

Le pilotage s'appuie sur les outils Microsoft que vous utilisez déjà, notamment Microsoft Teams, pour faciliter la collaboration, le partage de documents et le suivi tout au long du projet.

Planning et flexibilité

Nous intégrons dès le départ la disponibilité variable du Pool Informatique et le caractère conditionnel de certains financements : les calendriers sont jalonnés mais souples, et un démarrage peut être reporté sans pénalité.

5. Engagements : protection des données (LPD) et sécurité

Compte tenu des données sensibles traitées, la conformité à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) est un engagement central de notre offre, et non une simple mention.

- **Données sensibles** : les données de santé de vos bénéficiaires (art. 5 let. c LPD) appellent un niveau de protection renforcé - c'est le fil conducteur de l'ensemble de nos engagements ci-dessous.
- **Localisation** : hébergement des données en Suisse (privilégié/obligatoire selon les appels d'offres).
- **Sécurité** : mesures techniques et organisationnelles (art. 8 LPD).
- **Sous-traitance** : cadre clair de traitement par un tiers lorsque applicable (art. 9 LPD).
- **Privacy by design** : protection des données dès la conception et par défaut (art. 7 LPD).
- **Analyse d'impact** : AIPD (art. 22 LPD) pour les traitements à risque, notamment l'IA.
- **Incidents** : annonce des violations au PFPDT dans les meilleurs délais (art. 24 LPD).

Référence : Loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD). Engagements détaillés dans le volet AO ci-après et dans les Conditions communes, en fin de ce document.

6. Transfert de compétences et autonomie du Pool Informatique

Notre objectif n'est pas de vous rendre dépendants de nous, mais de renforcer votre Pool Informatique. Chaque appel d'offres inclut un transfert de compétences : formation, documentation en français, ateliers pratiques et accompagnement qui diminue à mesure que votre autonomie augmente. Ce projet est aussi une occasion de formation pour vos bénéficiaires.

Phase 0 - Découverte terrain (préalable transversal)

Avant d'engager les 9 appels d'offres, nous réalisons une **Phase 0** de découverte terrain sur vos **16 sites** — un prérequis transversal qui fiabilise nos chiffrages et notre séquençement pour l'ensemble du programme. Cette étape, déjà évoquée avec vous, fait l'objet d'un document dédié : [Phase 0 - Découverte terrain](#).

Partie II - Réponse à l'appel d'offres AO-01

AO-01 : Optimisation et sécurisation du tenant Microsoft 365

Notre compréhension

Vous souhaitez optimiser et sécuriser votre tenant Microsoft 365 selon quatre axes : identités, données, postes de travail (endpoints) et transfert de compétences, en réduisant les tâches chronophages du Pool Informatique.

Notre approche - 4 volets

- Identités et sécurité : état des lieux, profils types, MFA, accès conditionnels, permissions SharePoint, rôles admin.
- Gestion et protection de la donnée : cartographie, DLP, classification, gouvernance des espaces, reporting.
- Protection des endpoints : Intune, mises à jour automatiques, conformité des postes.
- Transfert de compétences : formation des relais par service, chartes d'utilisation.

Rapports complémentaires optionnels : architecture système, gestion des risques, manuel d'exploitation, target model.

Précisions par sous-volet

Chacun des quatre axes ci-dessus est détaillé ci-après, afin que la Fondation Trajets dispose d'une lecture précise du périmètre couvert. L'objectif transversal reste le même : renforcer la sécurité, fiabiliser le quotidien et alléger les tâches chronophages du Pool Informatique.

Identités et sécurité. Nous recentrons la gestion des identités sur le tenant Microsoft et nous renforçons la sécurité des accès :

- Authentification multifacteur (MFA) généralisée, avec des méthodes simples et adaptées aux profils de vos collaborateurs.
- Accès conditionnels (selon l'appareil, le lieu, le niveau de risque), pour protéger les connexions sans alourdir l'usage quotidien.
- Cycle de vie des identités, y compris la gestion des identités invités (création, durée de vie, révision et désactivation).
- Attribution et revue des rôles administrateurs (principe du moindre privilège, traçabilité des actions sensibles).
- Surveillance des connexions à risque et des sessions, rapports de conformité et d'audit, recommandations d'amélioration continue.
- Révision des permissions SharePoint et élaboration de profils types d'utilisateurs par site et par persona.

Gestion et protection de la donnée. Nous fiabilisons et sécurisons les données autour de quatre points :

- Sauvegardes : vérification du rythme et de la sûreté des sauvegardes Microsoft 365, propositions d'amélioration et de centralisation de la donnée.

- Classification de la donnée sensible et accompagnement des équipes à son adoption.
- Prévention de la perte de données (DLP) : règles adaptées à vos usages, pour limiter les fuites involontaires.
- Gouvernance des espaces collaboratifs (Teams, SharePoint) : types d'espaces, permissions de création et d'accès, cycle de vie, archivage et rétention.

Reporting et alerting. Vous gardez la maîtrise et la visibilité :

- Définition des indicateurs clés (KPI) de sécurité et d'usage, partagés et compris par les équipes.
- Gestion des alertes et des incidents : qui fait quoi, selon quelle procédure, dans quels délais.
- Tableau de bord à destination de la direction, lisible et synthétique, pour un pilotage éclairé.

Protection des endpoints. Nous renforçons la sécurité des postes tout en réduisant les tâches manuelles :

- Exploitation d'Intune pour la gestion centralisée des postes et le déploiement des politiques.
- Mises à jour automatiques du système et des applications, pour réduire la surface de risque sans intervention répétée.
- Définition et suivi de la conformité des postes (compliance), avec remédiation des écarts.

Prise en compte du parc Windows / Mac et des 16 sites

Votre environnement est mixte (Windows et Mac) et réparti sur 16 sites, avec un besoin d'harmonisation. Nous en tenons compte dès la conception :

- Les postes Mac sont intégrés aux identités (Entra ID, SSO Microsoft 365, MFA, accès conditionnels) et à la gestion des endpoints, au même titre que les postes Windows, pour éviter toute zone non gérée.
- Les politiques de sécurité, de conformité et de sauvegarde sont harmonisées entre les 16 sites, afin d'offrir une expérience et un niveau de protection cohérents quel que soit le site.
- Cet appel d'offres est conçu en interdépendance avec l'AO-04 (migration vers macOS) : les choix d'identités, de gestion des postes (MDM) et de conformité sont alignés, pour que l'optimisation du tenant reste valable à mesure que la part de postes Mac augmente.

Conformité LPD

Cet appel d'offres est conduit dans le strict respect de la LPD (loi suisse sur la protection des données) :

- Localisation des données : les données restent hébergées en Suisse, et nous documentons la localisation des services Microsoft 365 concernés.
- Mesures de sécurité : MFA, accès conditionnels, classification et DLP, journalisation et revue des accès, procédure d'annonce en cas de violation de données dans les meilleurs délais.
- Minimisation et rétention : conservation limitée à ce qui est nécessaire, politique de rétention et d'archivage définie par type de donnée.

Garantie d'autonomie - transfert vers le Pool Informatique

L'autonomie de votre Pool Informatique est un objectif de la mission, pas un effet secondaire. Le transfert de compétences est intégré tout au long du projet :

- Relais par service : nous formons des utilisateurs clés dans chaque service afin de diffuser les bonnes pratiques au plus près du terrain.

- Outils de support : nous fournissons au Pool Informatique les outils et procédures nécessaires pour exploiter, surveiller et dépanner l'environnement en autonomie.
- Charte d'utilisation : nous rédigeons une charte d'utilisation des espaces de stockage et collaboratifs, comprise et applicable par tous.
- Documentation : guides d'utilisation, bonnes pratiques et procédures d'exploitation, pour que le Pool Informatique reste autonome après la fin de la mission.

Support et niveaux de service (SLA)

Cet appel d'offres est une mission de configuration et de sécurisation, qui rend votre Pool Informatique autonome (transfert de compétences) : ABAXINFO n'exploite pas votre tenant à votre place. Les niveaux de service ci-dessous ne portent donc pas sur une exploitation permanente, mais sur la phase d'hypercare après déploiement et sur un support / une maintenance optionnels, si vous les reprenez au-delà. Les lignes sans objet sont à marquer « - ».

Engagement de service	Niveau
Canaux de support	Outil de ticketing
Délai de prise en charge (h ouvrées)	04h00 du lundi au vendredi
Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées)	Diagnostic en 24h00
Disponibilité du support (plage horaire)	Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00
Procédure d'escalade (incident critique)	Création d'un incident critique (P1)
Engagement de support dans la durée	Engagement assuré pendant toute la durée du contrat
Modèle tarifaire du support	Selon Bordereau de prix détaillé

Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.

Planning indicatif - 5 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard de l'administration fédérale). Ses phases et ses **jalons de décision** (go / no-go) donnent à la Fondation Trajets une visibilité complète et un point de validation à chaque étape. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout : état des lieux des identités, des données et des endpoints, conception de la sécurité et de la DLP, réalisation, déploiement multi-sites, puis hypercare et transfert de compétences au Pool Informatique.

Phase HERMES 2022	Période	Activités clés (macro)	Jalon
Initialisation	Mois 1	Cadrage et gouvernance, état des lieux des identités, des données et des endpoints (Windows / Mac, 16 sites), interviews métiers, profils types et besoins par site.	Lancement validé

Conception	Mois 2	Conception de la sécurité des identités (MFA, accès conditionnels, rôles), de la gouvernance des données et de la DLP, des politiques Intune et de conformité, des KPI et tableaux de bord.	Architecture validée
Réalisation	Mois 3	Mise en oeuvre itérative des politiques d'identités, de DLP, de sauvegarde et de conformité des postes, tests et recettes avec le Pool Informatique.	Solution recettée
Déploiement multi-sites	Mois 4	Déploiement progressif sur les 16 sites (Windows et Mac), harmonisation des configurations, documentation, formation des relais par service.	Mise en service
Déploiement - hypercare et transfert	Mois 5	Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), ajustements, montée en autonomie du Pool Informatique, charte d'utilisation, bilan de projet.	Clôture et autonomie

Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0). Le séquençage reste ajustable avec la Fondation Trajets, sans pénalité ; les jalons HERMES 2022 garantissent un go / no-go documenté à la fin de chaque phase. Cet appel d'offres s'articule avec l'AO-04 (migration macOS).

Cartographie et flux de données

Préalable à toute optimisation de la donnée : nous établissons une cartographie de vos données et de leurs flux, pour comprendre où la donnée est produite, où elle circule et où elle est stockée. Cette vision partagée sert de base aux décisions de centralisation et de protection.

- Cartographie des données et de leurs flux entre les services, les sites et les outils Microsoft 365 (SharePoint, Teams, Exchange Online).
- Identification des besoins de stockage par site et par persona, en lien avec les profils types d'utilisateurs définis au volet identités.
- Centralisation de la donnée : repérage des espaces dispersés ou redondants et propositions de regroupement pour réduire la dispersion.
- Points d'amélioration : permissions d'accès, cycle de vie, archivage et rétention, ainsi que le rythme et la sûreté des sauvegardes.

Cette cartographie alimente directement les volets classification, prévention de la perte de données (DLP) et gouvernance des espaces collaboratifs.

Rapports complémentaires (en option)

Au-delà des quatre volets, nous pouvons produire les rapports complémentaires prévus par votre cahier des charges. Chacun est documenté en français et chiffré séparément, en option, dans le bordereau de prix.

- **Architecture cible du système** : structuration de l'environnement en sous-systèmes, composantes et interfaces, pour une vue d'ensemble claire de la cible technique.
- **Analyse et gestion des risques** : état des lieux de la sécurité, identification des failles et des risques métiers, et modalités de gestion associées.
- **Manuel d'exploitation** : informations destinées à l'exploitant pour un pilotage conforme au quotidien et une réaction adaptée en cas d'incident.
- **Modèle cible (target operating model)** : définition claire de l'état futur souhaité de l'infrastructure et du fonctionnement visé.

Ces quatre rapports sont optionnels : ils sont chiffrés en option dans le bordereau de prix et activés uniquement à votre demande.

Bordereau de prix - par volet

Volet	Charge (j.h)	Profil	Prix (CHF)
1. Identités et sécurité	4	Senior	CHF 6'720.-
2. Gestion et protection de la donnée	4	Senior	CHF 6'720.-
3. Protection des endpoints	4	Senior	CHF 6'720.-
4. Transfert de compétences	5	Senior	CHF 8'400
Support	annuel	Confirmé	CHF 4'320.-
<i>Rapports complémentaires (en option) - architecture, risques, exploitation, modèle cible</i>	<i>par rapport</i>	—	<i>annuel</i>
↳ Coût projet (ponctuel)			CHF 28'560
↳ Coût récurrent (par an)			CHF 4'320

Récapitulatif financier de ce volet

Identités, données (DLP), endpoints, transfert de compétences.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 28'560
Coût récurrent (par an)	CHF 4'320

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-01 ci-dessus. Le total consolidé (9 volets + Phase 0) et la projection sur 3 ans (TCO) figurent dans l'offre complète.

Équipe assignée à ce volet

Une équipe identifiée, que la Fondation Trajets rencontre dès le cadrage. Équipe complète du programme (tous les rôles, CV synthétiques) : voir la [Synthèse consolidée](#).

Rôle	Société	Responsabilité
Chef de projet - interlocuteur unique	ABAXINFO + AXION	Pilotage, gouvernance Teams, coordination des appels d'offres
Expert infrastructure & sécurité	ABAXINFO	Résilience, cybermenaces, MDM, endpoints
Expert Microsoft 365	ABAXINFO	Identités, données, tenant, formation M365
Référent protection des données (LPD)	ABAXINFO	Conformité LPD, AIPD, hébergement Suisse

Conditions communes

Élément	Engagement
Nature de l'offre	Offre ferme, engageant ABAXINFO pendant toute sa durée de validité (art. 3 al. 1 CO)
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Langue	Français (communications, documentation, livrables)
Protection des données	Conformité LPD suisse ; hébergement en Suisse (privilegié/obligatoire selon l'appel d'offres)
Confidentialité	Stricte, pendant le contrat et 2 ans après son terme

Propriété intellectuelle	Livrables spécifiques propriété de la Fondation Trajets ; savoir-faire et méthodes génériques restent au prestataire
Réversibilité	Récupération des données et portabilité vers un autre prestataire en fin de contrat
Financement	Démarrage adaptable au caractère conditionnel des financements
Support	En français, avec SLA (prise en charge, résolution) précisés à la mise en production
Prix et TVA	Prix en CHF hors taxes ; TVA en sus au taux légal en vigueur ; modalités de paiement et échéancier précisés au contrat
Garantie	Garantie sur les configurations et livrables remis (durée et modalités précisées au contrat)
Responsabilité	Responsabilité limitée au montant des prestations concernées, dans les limites du droit suisse ; assurance responsabilité civile professionnelle
Non-engagement	La Fondation Trajets reste libre de ne pas donner suite à la présente offre, sans frais ni indemnité de préparation
Droit applicable / for	Droit suisse ; for juridique à Genève

Risques, hypothèses & dépendances

Éléments identifiés à la lecture de l'ensemble de vos appels d'offres et notre manière de les gérer (liste commune aux 9 volets ; les dépendances propres à ce volet sont également rappelées dans la Partie II ci-dessus).

Point	Description	Notre approche
Financement conditionnel	Démarrage soumis à l'obtention de financements	Calendrier souple, démarrage reportable sans pénalité, contractualisation AO par AO
Disponibilité du Pool Informatique	Disponibilité variable (nombreux projets en cours)	Phases pilotes, jalons espacés, ateliers courts, documentation pour autonomie
BIA = prérequis (AO-08)	Le bilan d'impact métier conditionne les deux sous-volets de résilience	Réalisé en premier puis réutilisé pour l'IT et l'organisationnel
Accès aux environnements	Microsoft 365 / Entra ID, sites, documentation existante	À mettre à disposition par la Fondation Trajets en début de projet
Données sensibles (bénéficiaires)	Traitement de données de santé, exigences LPD	Cadre LPD (Partie I §5), hébergement Suisse, AIPD pour l'IA
Dépendances entre appels d'offres	Ex. tenant M365 assaini avant MDM et assistant IA	Ordonnancement recommandé proposé lors du cadrage

Structuration documentaire (AO-05)	Une centaine de documents à harmoniser avant l'assistant IA	Chiffrée en option (audit + cadre méthodologique)
------------------------------------	---	---

*Ce document constitue la réponse ABAXINFO au volet **AO-01 : Optimisation et sécurisation du tenant Microsoft 365**. Il s'inscrit dans une réponse globale portant sur les 9 appels d'offres de la Fondation Trajets, précédée d'une [Phase 0 - Découverte terrain](#) (prérequis transversal). Les dépendances entre volets, le planning consolidé et le coût total de possession sur 3 ans figurent dans la [Synthèse consolidée](#). L'offre complète (tous les volets détaillés dans un seul document) reste disponible dans [offre.html](#), ou sur la [page des réponses détaillées](#).*