



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

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-03

Mise en place d'une solution de gestion des appareils mobiles (MDM)

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO03
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-03), 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-03 ; 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-03

AO-03 : Mise en place d'une solution de gestion des appareils mobiles (MDM)

Notre compréhension

Vous souhaitez sécuriser et gérer de manière centralisée votre parc mobile (iOS et Android), dans un environnement Microsoft 365 / Entra ID, tout en renforçant l'autonomie du Pool Informatique.

Notre approche

- Préparation : besoins d'accès, politique de sécurité, plan de déploiement, contraintes.
- Configuration MDM (Intune) : enrôlement automatique, groupes et profils, test avec équipe pilote.
- Documentation et formation : guide d'auto-enrôlement, administration, procédures incidents/wipe.

Procédures incidents et effacement à distance (wipe)

La sécurité d'un parc mobile repose sur notre capacité à réagir vite en cas de perte, de vol ou de compromission d'un appareil. Nous mettons en place des procédures claires, documentées et testées avec le Pool Informatique.

- Déclenchement : une procédure formalisée précise qui peut déclencher une action à distance, dans quels cas et selon quel niveau de validation (perte, vol, départ d'un collaborateur, suspicion de compromission).
- Effacement sélectif (wipe sélectif) : sur un appareil personnel (BYOD), seules les données et applications professionnelles sont supprimées. Les données privées du collaborateur restent intactes, ce qui respecte sa vie privée tout en protégeant la Fondation Trajets.
- Effacement total : sur un appareil propriété de la Fondation Trajets (corporate), l'appareil peut être réinitialisé entièrement à son état d'usine, puis ré-enrôlé.
- Distinction corporate vs BYOD : les politiques sont différenciées selon le type d'appareil. Les appareils corporate sont gérés de bout en bout (configuration complète), les appareils personnels via une gestion par conteneur applicatif qui isole le professionnel du privé.
- Verrouillage, réinitialisation du code, localisation : actions intermédiaires possibles avant un effacement, pour traiter les cas les moins graves sans pénaliser l'utilisateur.
- Journalisation : chaque action sensible est tracée (qui, quand, quel appareil) pour assurer la traçabilité et la conformité.

Ces procédures sont consignées dans un guide « Procédures incidents et effacement à distance » remis au Pool Informatique et intégré à la documentation technique.

Transfert de compétences et autonomie du Pool IT

L'autonomie du Pool Informatique est un objectif central de votre projet. Notre approche pédagogique vise à rendre votre équipe pleinement capable d'exploiter la solution sans dépendance durable à un prestataire

externe.

- Administration quotidienne : enrôlement de nouveaux appareils, gestion des utilisateurs et des groupes, suivi de l'état du parc, gestion des applications.
- Gestion des politiques de sécurité : création et modification des profils de configuration, des politiques de conformité et des règles d'accès, en lien avec la politique de sécurité définie en phase de cadrage.
- Intervention sur incidents : diagnostic de premier niveau, application des procédures d'effacement et de verrouillage, traitement des cas de perte ou de vol, escalade vers ABAXINFO pour les cas complexes.
- Reporting et suivi : production des tableaux de bord de conformité, lecture des indicateurs (appareils conformes, non conformes, non enrôlés), suivi des mises à jour et des incidents.
- Modalités : sessions de formation animées en français, supports pédagogiques remis, ateliers pratiques sur l'environnement réel, évaluation des compétences acquises et accompagnement initial après le démarrage.

L'objectif est mesurable : à l'issue du transfert, le Pool Informatique gère de manière autonome l'enrôlement, les politiques de sécurité et les incidents courants. Cette montée en compétences contribue aussi à l'employabilité des bénéficiaires formés au sein du Pool.

Hébergement et conformité LPD

La solution recommandée, Microsoft Intune, est un service cloud de Microsoft. Les données de gestion du parc (inventaire des appareils, profils de configuration, politiques) sont hébergées dans l'infrastructure cloud Microsoft. Une partie des données peut donc être traitée hors de Suisse. Conformément à votre cahier des charges, nous fournissons ci-dessous la justification détaillée attendue.

- Localisation des données : la donnée de gestion réside dans la région de centres de données Microsoft retenue à la configuration. Lorsque cela est techniquement possible, nous privilégions une résidence des données au plus proche de la Suisse (région Europe), et documentons précisément la localisation effective à la mise en oeuvre.
- Nature des données : Intune gère des métadonnées d'administration (identifiants d'appareils, état de conformité, configurations). Les données métier et les fichiers professionnels restent dans votre environnement Microsoft 365 / Exchange Online existant et ne sont pas dupliqués dans Intune.
- Mesures de sécurité : chiffrement des données en transit et au repos, authentification forte (MFA) et accès conditionnels via Entra ID, séparation des données professionnelles et privées sur les appareils, gestion fine des rôles d'administration (moindre privilège).
- Garanties contractuelles : recours aux engagements contractuels de Microsoft en matière de protection des données, qui encadrent le traitement par le sous-traitant cloud.
- Conformité LPD suisse : la solution est mise en oeuvre dans le respect de la LPD (minimisation, finalité, durée de conservation, traçabilité des accès et des actions sensibles). Les modalités d'annonce d'une éventuelle violation de la sécurité des données sont documentées avec la Fondation Trajets.

Le détail des engagements contractuels du fournisseur cloud et de la localisation effective des données est précisé à la contractualisation. Les engagements et références avancés sont étayés par des pièces justificatives, communiquées à ce stade.

Maintenance évolutive et garantie

Au-delà de la mise en place, nous nous engageons dans la durée pour faire vivre la solution et garantir sa conformité.

- Mises à jour de la solution : suivi des évolutions du service Intune et des systèmes iOS et Android, vérification de la compatibilité des politiques après les montées de version, ajustements nécessaires.
- Évolution des politiques de sécurité : adaptation des profils et des règles de conformité aux nouveaux besoins de la Fondation Trajets et à l'évolution des menaces.
- Prise en charge de nouveaux types d'appareils : intégration de nouveaux modèles ou de nouvelles familles d'appareils (iOS, Android) au fur et à mesure de l'évolution du parc, optimisation continue.
- Durée de garantie : période de garantie sur les configurations et la documentation livrées, pendant laquelle les corrections relevant de la prestation sont prises en charge.
- Engagements de conformité : maintien de la cohérence de la solution avec la politique de sécurité et les exigences LPD pendant toute la durée de l'accompagnement.

La durée de garantie, les modalités de suivi et les conditions de la maintenance évolutive sont précisées à la contractualisation.

Support et niveaux de service (SLA)

La gestion du parc mobile est un service exploité dans la durée. Nous nous engageons sur des niveaux de service clairs, un support en français et une procédure d'escalade.

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)
Garantie et engagement de maintenance	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 - 3 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est conduit selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout, jusqu'au pilote, au déploiement et au transfert au Pool IT. Les **jalons de décision** HERMES 2022 offrent à la Fondation Trajets un point de validation (go / no-go) à la fin de chaque phase.

Phase HERMES 2022	Période	Activités clés (macro)	Jalon
-------------------	---------	------------------------	-------

Initialisation - cadrage et politique de sécurité	Mois 1	Identification des besoins d'accès, définition de la politique de sécurité mobile, plan de déploiement, cartographie des contraintes, gouvernance projet avec le Pool IT.	Lancement validé
Conception - configuration Intune	Mois 1 et 2	Configuration de la solution Intune, enrôlement automatique, création des groupes et profils (iOS et Android), politiques de conformité et procédures d'effacement.	Configuration validée
Réalisation - pilote	Mois 2	Test avec une équipe pilote, validation de l'auto-enrôlement et des politiques, ajustements avant généralisation.	Pilote concluant
Déploiement	Mois 2 et 3	Déploiement progressif sur le parc, accompagnement de l'auto-enrôlement des utilisateurs, documentation complète remise.	Mise en service
Déploiement - hypercare et transfert	Mois 3	Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), formation et transfert de compétences au Pool IT, bilan et montée en autonomie.	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.

Bordereau de prix

Phase / prestation	Charge (j.h)	Profil	Prix (CHF)
Cadrage / analyse	3 jours	Senior	CHF 5'040.-
Configuration MDM (Intune)	6 jours	Senior	CHF 10'080.-
Licence MDM par appareil (déjà incluse dans licence Microsoft E5 - AO-02)		par appareil / an	0
↳ Total licences MDM / an (230 appareils × tarif)			-
Documentation + transfert de compétences	2 jours	Senior	CHF 3'360.-
Support	annuel	Confirmé	CHF 4'320.-
↳ Coût projet (ponctuel)			CHF 18'480
↳ Coût récurrent (licences, par an)			CHF 4'320

Le bordereau doit inclure le TCO sur 3 ans (coût total de possession).

Récapitulatif financier de ce volet

Gestion centralisée iOS/Android (Intune), enrôlement, guides.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 18'480
Coût récurrent (par an)	CHF 4'320

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-03 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
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-03 : Mise en place d'une solution de gestion des appareils mobiles (MDM)**. 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](#).