



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

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-05

Accompagnement à la mise en place d'un assistant conversationnel intelligent (chatbot IA)

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO05
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-05), 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-05 ; 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-05

AO-05 : Accompagnement à la mise en place d'un assistant conversationnel intelligent (chatbot IA)

Notre compréhension

Vous disposez d'une centaine de documents (tutoriels, procédures, fiches) dispersés dans plusieurs formats. Vous souhaitez un assistant qui répond instantanément aux questions IT et Qualité des collaborateurs en s'appuyant sur cette base, accessible depuis Teams et SharePoint, et que votre équipe puisse administrer en toute autonomie.

Notre approche (portée par AXION)

- Assistant basé sur votre documentation (approche RAG), réponses enrichies (texte, captures, liens).
- Si l'assistant ne dispose pas d'une réponse fiable, il oriente l'utilisateur vers l'outil de ticketing existant.
- Accès via Microsoft Teams (prioritaire) et SharePoint, authentification Azure AD / Entra ID, 3 niveaux d'accès.
- Structuration / harmonisation documentaire.
- Administration autonome (documents, droits, statistiques) sans dépendance au prestataire.
- Phase pilote avec le Pool IT, puis généralisation ; volet pédagogique IA pour les bénéficiaires.
- Hébergement Suisse/UE privilégié ; traçabilité des conversations 30 jours puis anonymisation ; conformité LPD.
- Temps de réponse < 5 s, 10 utilisateurs simultanés, disponibilité ≥ 99 % en heures ouvrables.
- Plan de sauvegarde et de restauration en cas d'incident.

Suivi, KPIs et amélioration continue

- Tableau de bord (accessible aux administrateurs et à la Direction, exports possibles) : questions les plus fréquentes (top 20), documents les plus consultés, lacunes documentaires (questions récurrentes sans réponse satisfaisante), volume d'utilisation par service / profil.
- Feedback simple après chaque réponse (pouce levé / pouce baissé), collecté et analysé pour identifier les réponses insatisfaisantes.
- Amélioration continue : détection des nouvelles formulations de questions et adaptation au vocabulaire de la Fondation Trajets.

Adoption et conduite du changement

- Guide utilisateur simple et visuel, FAQ de prise en main.
- Vidéo de démonstration courte (2 à 3 minutes).
- Sessions de présentation courtes pour favoriser l'adoption par les quelque 230 collaborateurs.

Support et niveaux de service (SLA)

L'assistant conversationnel est un service en exploitation : sa disponibilité, son temps de réponse et son support en font un engagement central. Niveaux de service ci-dessous, support en français et 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)
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 - 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 est **indicatif** et va de bout en bout, jusqu'au pilote et au transfert au Pool IT. Les **jalons de décision** HERMES offrent à la Fondation Trajets un point de validation à la fin de chaque phase.

Phase HERMES 2022	Période	Activités clés (macro)	Jalon
Initialisation et Conception	Mois 1	Cadrage des cas d'usage, périmètre documentaire (Teams / SharePoint), architecture de l'assistant (approche RAG), exigences d'hébergement en Suisse et de protection des données (LPD).	Conception validée
Réalisation	Mois 2	Structuration et harmonisation de la base documentaire, configuration de l'assistant, intégration Teams / SharePoint et Entra ID, tests de pertinence des réponses.	Assistant testé
Déploiement - pilote et hypercare	Mois 3	Pilote avec le Pool IT, formation et administration autonome, ajustements, transfert de compétences et accompagnement de démarrage.	Pilote en service

Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets. Généralisation au-delà du pilote selon le périmètre retenu.

Volet pédagogique IA pour les bénéficiaires

Ce projet est aussi un support de formation. Au-delà de la mise en service de l'assistant conversationnel, nous proposons un volet de sensibilisation et de montée en compétences destiné aux bénéficiaires du Pool Informatique. L'objectif est de leur faire acquérir une compréhension concrète des technologies d'IA conversationnelle et des gestes professionnels associés, à partir d'un cas d'usage réel et utile à la Fondation Trajets.

- **Introduction aux concepts** : notions d'IA conversationnelle et de traitement du langage naturel, expliquées sans prérequis technique, avec un vocabulaire accessible.
- **Fonctionnement d'un chatbot IA** : architecture de la solution, principe d'apprentissage à partir de la base documentaire, mécanismes d'amélioration au fil des interactions.
- **Ateliers pratiques** : sessions d'entraînement et d'optimisation du chatbot, où les bénéficiaires testent des questions, observent les réponses et ajustent les contenus pour en améliorer la pertinence.
- **Bonnes pratiques documentaires** : méthodes de structuration des documents pour que l'IA les exploite correctement (titres, métadonnées, formulation des procédures).

Objectif : renforcer l'employabilité des bénéficiaires du Pool Informatique en leur permettant d'acquérir des compétences recherchées sur le marché du travail. Le contenu, le rythme et le format des ateliers sont définis avec l'équipe encadrante pour s'adapter au profil des participants.

Maintenance, évolutions et pérennité

La solution est conçue pour durer et progresser dans le temps, sans dépendance bloquante à un prestataire unique. Nous précisons ci-dessous les modalités de maintenance, le cadre d'évolution et les garanties de pérennité.

- **Fréquence des mises à jour** : mises à jour de sécurité appliquées en continu, et mises à jour fonctionnelles regroupées selon un rythme régulier communiqué à l'avance, avec validation préalable des changements ayant un impact sur les utilisateurs.
- **Roadmap d'évolution** : feuille de route partagée avec la Fondation Trajets, recensant les nouvelles fonctionnalités envisagées (nouveaux périmètres documentaires, services additionnels, intégrations) et priorisée lors des points de suivi.
- **Amélioration continue** : ajustements pilotés par les feedbacks utilisateurs (pouce levé / pouce baissé) et les données d'usage du tableau de bord, afin de combler les écarts de couverture documentaire et d'affiner les réponses.
- **Pérennité de la solution** : choix techniques documentés, portabilité des contenus et des données, transfert de compétences à l'équipe IT interne et réversibilité organisée en cas de changement de prestataire.

Bordereau de prix - forfait + récurrent

Élément	Base	Prix (CHF)
Forfait de mise en oeuvre (audit doc, paramétrage, pilote, déploiement)	forfait	CHF 14'900.-
Structuration / harmonisation documentaire	forfait / option	CHF 6'900.-
Coûts récurrents (licences, hébergement, maintenance, support)	par an	CHF 3'000.-

<i>Option - extension à d'autres services (RH, finances)</i>	<i>par service</i>	<i>CHF 2'900.-</i>
<i>Option - intégrations (ticketing, Power BI)</i>	<i>à l'unité</i>	<i>CHF 1'800.-</i>
↳ Coût projet (ponctuel)		CHF 21'800
↳ Coût récurrent (par an)		CHF 3'000

Modèle de prix : forfait de base + supplément variable selon la complexité (voir AO-06).

Récapitulatif financier de ce volet

Assistant sur votre documentation, Teams/SharePoint, pilote + formation.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 21'800
Coût récurrent (par an)	CHF 3'000

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-05 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 IA & automatisation	AXION	Assistant conversationnel et workflows
Référent protection des données (LPD)	ABAXINFO	Conformité LPD, AIPD, hébergement Suisse
Formateur / transfert de compétences	AXION	Montée en autonomie du Pool Informatique

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-05 : Accompagnement à la mise en place d'un assistant conversationnel intelligent (chatbot IA)**. 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](#).