



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

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-06

Digitalisation et automatisation des processus internes

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO06
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-06), 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-06 ; 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-06

AO-06 : Digitalisation et automatisation des processus internes

Notre compréhension

Après votre migration vers Microsoft 365, vous souhaitez automatiser vos processus internes pour réduire les tâches répétitives et fluidifier les validations. La démarche se fait en deux phases : analyse des besoins, puis mise en oeuvre des workflows retenus, avec transfert de compétences.

Notre approche (portée par AXION)

- Phase 1 - Analyse : cartographie des processus et de l'existant (M365, Abacus, ticketing) avec les parties prenantes (Direction, RH, Comptabilité, Pool IT), matrice de priorisation impact/effort, recommandations, feuille de route.
- Arbitrage de la valeur ajoutée : nous identifions les cas où une automatisation M365 apporte un réel gain, par rapport aux outils déjà en place (ex. notes de frais déjà gérées dans Abacus), pour éviter les doublons.
- Phase 2 - Mise en oeuvre : workflows (Power Automate, Forms, SharePoint Lists, Power Apps si besoin), accessibles poste et mobile (Windows/Mac, iOS/Android, télétravail), gestion des absences/délégations (délégation, escalade automatique, rappels), intégrations utiles.
- Gouvernance des workflows, gestion des changements, tableaux de bord et reporting.
- Transfert : le Pool IT devient capable de créer et maintenir des workflows simples à intermédiaires.

Données hébergées en Suisse (obligatoire), minimisation, traçabilité, politique de conservation et de rétention par type de données. Les livrables (workflows, documentation, configurations) sont la propriété de la Fondation Trajets.

Support et niveaux de service (SLA)

Une fois les workflows en production, nous en assurons la maintenance et le support dans la durée, avec 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)
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 - 6 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard obligatoire de l'administration fédérale depuis 2023). Ses phases et ses **jalons de décision** donnent à la Fondation Trajets une visibilité complète et un point de validation (go / no-go) à chaque étape. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout : analyse, réalisation, déploiement, formations, transfert de compétences au Pool IT et phase d'**hypercare**.

Phase HERMES 2022	Période	Activités clés (macro)	Jalon
Initialisation	Mois 1	Cadrage et gouvernance projet, cartographie des processus (M365, Abacus, ticketing), matrice de priorisation impact / effort, feuille de route partagée.	Lancement validé
Conception	Mois 2	Conception des workflows prioritaires, architecture Power Platform, maquettes, validation des cas d'usage avec les métiers.	Réalisation libérée
Réalisation	Mois 3 et 4	Développement itératif par vagues (Power Automate, Forms, SharePoint, Power Apps si besoin), tests et recettes avec les utilisateurs métier.	Solution recettée
Déploiement	Mois 5	Mise en production progressive, documentation, formations des utilisateurs et du Pool IT, démarrage du transfert de compétences.	Mise en service
Déploiement - hypercare et clôture	Mois 6	Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), ajustements, montée en autonomie du Pool IT, 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.

Gouvernance des workflows, gestion des changements et reporting

Pour que la solution reste maîtrisée dans la durée, nous proposons un modèle de gouvernance simple, documenté et porté par le Pool Informatique, qui distingue clairement le propriétaire métier (qui exprime le besoin et valide l'usage) de l'administrateur technique (qui réalise, modifie et maintient le workflow).

- Gouvernance et droits : un cadre définit qui peut demander la création d'un nouveau workflow, qui en valide et priorise les demandes, et qui peut le modifier ou le désactiver. Les rôles et responsabilités sont formalisés : propriétaire métier côté service demandeur, administrateur technique côté Pool Informatique.

- Gestion des changements : une procédure distingue les modifications mineures (ajustements, corrections) des modifications majeures (changement de circuit de validation, ajout de champs). Toute évolution passe par une phase de tests et de validation avant la mise en production, puis par une documentation des changements effectués, de façon à garder un historique fiable.
- Reporting et tableaux de bord : un tableau de bord présente les demandes en cours (par type, par statut) et les statistiques d'utilisation des workflows. Des indicateurs de performance (temps de traitement moyen, taux de validation) permettent de suivre l'efficacité, avec des alertes en cas d'anomalies (demandes bloquées, délais dépassés) et des rapports destinés à la Direction et aux responsables de service.

Les tableaux de bord et la procédure de gestion des changements font partie des livrables, et restent la propriété de la Fondation Trajets.

Archivage et conformité (LPD)

Les données produites par les workflows (demandes, validations, historiques) sont conservées dans votre environnement Microsoft 365, sous une politique d'archivage claire et conforme à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD).

- Stockage et hébergement : les données sont stockées dans SharePoint et OneDrive, organisées de manière structurée pour faciliter les recherches et les audits, et hébergées en Suisse (exigence obligatoire).
- Conservation et rétention : une politique définit la durée de conservation par type de données (RH, achats, etc.), des règles de rétention automatique, et des procédures de suppression sécurisée en fin de cycle de vie.
- Conformité LPD : minimisation des données collectées (uniquement ce qui est nécessaire), droits d'accès et de rectification pour les collaborateurs, traçabilité des accès aux données sensibles, et documentation des traitements de données personnelles.

Aucune donnée n'est transférée hors de Suisse sans accord écrit préalable de la Fondation Trajets.

Bordereau de prix - forfait + variable par automatisation

Élément	Base	Prix (CHF)
Phase 1 - Analyse des besoins (forfait)	forfait	CHF 5'900.-
Phase 2 - Forfait de base de mise en oeuvre Ex. simples : demandes de vacances (saisie + validation hiérarchique) · demandes d'achat (formulaire + circuit de validation) · demandes de matériel IT (formulaire + attribution tâches). Ex. moyen : onboarding collaborateurs (checklist multi-étapes, notifications, suivi)	forfait	CHF 17'500.-
<i>Automatisation supplémentaire - simple (tarif unitaire)</i>	<i>par automatisation</i>	<i>CHF 3'900.-</i>
<i>Automatisation supplémentaire - moyenne (tarif unitaire)</i>	<i>par automatisation</i>	<i>CHF 5'800.-</i>
<i>Automatisation supplémentaire - complexe (tarif unitaire)</i>	<i>par automatisation</i>	<i>CHF 9'200.-</i>

Maintenance / plateforme (si SaaS externe à M365) - socle, jusqu'à 5 cas d'usage	par an	CHF 5'800.-
<i>par tranche de 5 cas d'usage supplémentaires</i>	<i>par tranche / par an</i>	<i>CHF 2'900.-</i>
↳ Coût projet (ponctuel)		CHF 23'400
↳ Coût récurrent (par an)		CHF 5'800

Le chiffrage de la Phase 1 (analyse) est ferme ; celui de la mise en oeuvre (Phase 2) est une estimation, affinée à l'issue de l'analyse et de la matrice de priorisation. Le modèle combine un forfait et une part variable selon le périmètre (simple/moyenne/complex). Maintenance dégressive : un socle annuel couvrant les 5 premiers cas d'usage, puis une tranche par lot de 5 cas d'usage supplémentaires. Le total récurrent affiché correspond au socle (« à partir de ») ; chaque tranche de 5 cas d'usage supplémentaires s'ajoute au tarif indiqué.

Récapitulatif financier de ce volet

Analyse + workflows (Power Automate), gouvernance, transfert.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 23'400
Coût récurrent (par an)	CHF 5'800

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-06 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

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-06 : Digitalisation et automatisation des processus internes**. 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](#).