



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

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-07

Programme de sensibilisation à la sécurité informatique

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO07
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-07), 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-07 ; 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-07

AO-07 : Programme de sensibilisation à la sécurité informatique

Notre compréhension

La sécurité repose d'abord sur le facteur humain. Vous souhaitez un programme continu de sensibilisation pour vos quelque 230 collaborateurs, avec une montée en autonomie de vos équipes IT et RH dès l'année N2.

Notre approche

- Plateforme e-learning (accès illimité, contenus en français), sessions nouveaux arrivants + rappels.
- Campagnes de simulation de phishing (≥ 2 /an + une campagne par affichage), reporting et remédiation pédagogique.
- 4 newsletters sécurité par an, bouton « Phish Alert » de signalement.
- Suivi des KPI et de la maturité sécurité, recommandations d'amélioration.

Programme de formation

Le programme couvre l'ensemble de vos collaborateurs, quels que soient leur niveau de compétence et leur disponibilité. Tous les contenus, interfaces et communications sont en français.

- Plateforme e-learning à accès illimité, contenus actualisés, parcours adaptés à tous les niveaux ; une session d'intégration pour les nouveaux arrivants et deux sessions de rappel des bonnes pratiques par an.
- Campagnes de simulation de phishing : au moins deux par an, complétées par au moins une campagne par affichage dans vos locaux ; scénarios réalistes adaptés à votre contexte, reporting personnalisé après chaque campagne.
- Quatre newsletters sécurité par an pour maintenir l'attention sur les menaces actuelles et partager bonnes pratiques et retours d'expérience.
- Bouton « Phish Alert » intégré à la messagerie pour signaler en un clic les emails suspects et renforcer la vigilance collective.
- Approche pédagogique et non punitive : en cas d'échec à une simulation, une remédiation immédiate (micro-formation ciblée) et des conseils personnalisés sur la posture de sécurité, sans logique de sanction.

Suivi et maturité sécurité

Le pilotage du programme s'appuie sur des indicateurs partagés avec vos équipes IT et RH et avec la Direction.

- KPI de formation et de participation (taux de complétion des parcours, taux de signalement via le bouton Phish Alert, taux de clic et de remédiation lors des campagnes).
- Analyse de la maturité sécurité de l'organisation : mesure d'une base de départ en début de programme, puis suivi de son évolution dans le temps.

- Recommandations d'amélioration concrètes à chaque bilan, pour adapter contenus et campagnes aux résultats observés.

Accompagnement dégressif détaillé

Conformément à votre exigence, nous proposons un accompagnement dégressif sur plusieurs années, conçu pour rendre vos équipes IT et RH pleinement autonomes.

- **Année N1 - accompagnement intensif** : mise en place complète (plateforme, premières campagnes, newsletters, bouton Phish Alert), formation complète des administrateurs internes, assistance à toutes les campagnes.
- **Année N2 - accompagnement réduit et ciblé** : sessions de coaching de l'équipe IT, formation avancée de l'équipe RH à la communication sécurité, revue trimestrielle des résultats avec recommandations, support prioritaire, assistance à la création de campagnes personnalisées.
- **Année N3 et suivantes - autonomie complète** : vos équipes pilotent le programme ; ABAXINFO assure le support technique standard de la plateforme, les mises à jour de contenus, une veille sur les nouvelles menaces et un bilan annuel optionnel.

Le bordereau précise, pour chaque année, le nombre d'heures ou de jours d'accompagnement inclus, les indicateurs de réussite du transfert de compétences et les conditions de sortie anticipée du contrat si l'autonomie est atteinte plus tôt.

Plan de déploiement

- Calendrier de mise en place sur l'année N1 (voir planning indicatif ci-dessous).
- Phases d'enrôlement des utilisateurs (intégration progressive des collaborateurs sur la plateforme, par site ou par service).
- Planning des formations et des campagnes (sessions e-learning, simulations de phishing, campagne par affichage, newsletters).
- Formation des administrateurs internes (IT et RH) à la gestion de la plateforme et au lancement des campagnes.

Documentation française

L'ensemble de la documentation est fourni en français :

- Guide administrateur de la plateforme.
- Guide utilisateur pour l'enrôlement.
- Documentation sur l'utilisation du bouton « Phish Alert ».
- Procédures de gestion des incidents signalés.

Essai de la plateforme

La Fondation Trajets peut tester la plateforme avant tout engagement : nous mettons à disposition une démonstration et un accès d'essai permettant d'évaluer l'ergonomie, l'accessibilité et la qualité des contenus de formation.

Évolutivité tarifaire

La solution permet de faire évoluer le nombre de participants. Le modèle tarifaire (coût par participant supplémentaire ou tarification par paliers, par tranches de participants) est précisé dans le bordereau, sans coûts cachés.

Support et niveaux de service (SLA)

Le programme de sensibilisation s'exécute en continu (plateforme, campagnes). Le support et l'accompagnement sont essentiels, avec des niveaux de service clairs, un support en français et une procédure d'escalade.

Engagement de service	Niveau
Canaux de support (téléphone, email, chat)	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

La mise en place de l'année N1 est conduite selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre la mise en place de bout en bout jusqu'au déploiement aux collaborateurs et à l'hypercare. Les **jalons de décision** HERMES 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	Mois 1	Cadrage et gouvernance du programme, périmètre et sites, exigences d'hébergement en Suisse et de protection des données (LPD), désignation des administrateurs IT et RH, base de départ de maturité sécurité.	Lancement validé
Conception - parcours et campagnes	Mois 1 et 2	Conception des parcours e-learning et des scénarios de phishing, calendrier des newsletters et de la campagne par affichage, plan d'enrôlement, paramétrage du bouton Phish Alert et des procédures d'incident.	Conception validée
Réalisation - plateforme et pilote	Mois 2	Configuration de la plateforme, intégration du bouton Phish Alert, mise en français des contenus et de la documentation, campagne	Plateforme testée

		pilote sur un groupe restreint, tests et ajustements.	
Déploiement N1	Mois 3	Enrôlement progressif des collaborateurs, session nouveaux arrivants, première campagne de phishing, formation des administrateurs IT et RH, première newsletter.	Programme en service
Déploiement - hypercare	Mois 3	Accompagnement renforcé après démarrage, remédiation pédagogique, premiers KPI de participation, ajustements et bilan de mise en place.	Mise en place clôturée

Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets. Ce calendrier couvre la mise en place de l'année N1 ; les années N2 et N3+ relèvent de l'accompagnement dégressif pluriannuel décrit ci-dessus.

Conformité LPD et localisation des données

Les données traitées par la plateforme de sensibilisation concernent vos collaborateurs : comptes des participants, résultats des parcours e-learning, résultats des campagnes de simulation de phishing et données de suivi. Conformément à votre cahier des charges, l'hébergement en Suisse est privilégié et, lorsque la plateforme est hébergée hors de Suisse, nous fournissons la justification détaillée attendue.

- Localisation des données : hébergement en Suisse privilégié. Lorsque la plateforme retenue héberge tout ou partie des données hors de Suisse, la localisation effective est documentée précisément à la mise en oeuvre, avec démonstration de conformité LPD.
- Nature des données : données relatives aux collaborateurs (participants, résultats de campagnes de phishing, données de suivi et de reporting), traitées dans la seule finalité du programme de sensibilisation, selon les principes de minimisation et de durée de conservation limitée.
- Sécurité de la plateforme : chiffrement des données en transit et au repos, authentification des accès, gestion des rôles d'administration selon le moindre privilège, traçabilité des accès et des actions sensibles.
- Politique de confidentialité : la plateforme dispose d'une politique de confidentialité décrivant les traitements, les durées de conservation et les droits des personnes concernées ; elle est communiquée à la Fondation Trajets.
- Conformité LPD suisse : la solution est mise en oeuvre dans le respect de la LPD. Les modalités d'annonce d'une éventuelle violation de la sécurité des données sont documentées avec la Fondation Trajets.

La localisation effective des données, les garanties contractuelles de l'éditeur de la plateforme et la politique de confidentialité sont précisées à la contractualisation. Aucune garantie n'est affirmée ici sans pièce justificative jointe.

Accompagnement dégressif (exigence impérative de l'AO)

Année	Accompagnement	Prix (CHF)
N1	Installation + accompagnement intensif + formations complètes	CHF 16'800.-

N2	Accompagnement réduit (coaching, support prioritaire) - inférieur à N1	CHF 5'040.-
N3 et suivantes	Support technique standard - tarif le plus bas	CHF 3'360.-
Licence plateforme par participant	par participant / an	CHF 12.-
↳ Total plateforme / an (230 participants × tarif)		CHF 2'760
↳ Coût projet (mise en place N1)		CHF 16'800
↳ Coût récurrent (par an, moyenne)		CHF 7'800

Bordereau distinct par année (N1 / N2 / N3+) : répartition licence vs accompagnement, heures incluses, conditions de sortie anticipée.

Récapitulatif financier de ce volet

Plateforme, phishing, newsletters, accompagnement dégressif.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 16'800
Coût récurrent (par an)	CHF 7'800

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-07 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
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-07 : Programme de sensibilisation à la sécurité informatique**. 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](#).