



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

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-08

Résilience IT et résilience organisationnelle

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO08
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-08), 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-08 ; 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



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-08

AO-08 : Résilience IT et résilience organisationnelle

Notre compréhension

Vous souhaitez structurer une démarche de résilience couvrant le volet technique (IT) et le volet organisationnel, afin de protéger vos activités et vos bénéficiaires et de garantir la continuité en cas de crise. Le bilan d'impact métier (BIA) est le prérequis commun aux deux volets.

Notre approche

- Volet IT : BIA et alignement IT, scénarios de crise prioritaires, stratégie et plan de reprise (DRP), test du DRP.
- Volet organisationnel : plan de gestion de crise et formations, plan de continuité (PCA), communication de crise, exercice de crise.
- Deux volets contractualisables séparément, mais coordonnés autour du BIA.

Transfert de compétences et autonomie

Conformément à votre cahier des charges, ce projet est aussi une occasion de renforcer durablement votre Pool Informatique. Notre transfert de compétences s'organise autour de quatre axes, avec documentation en français et ateliers pratiques.

- **Principes de résilience** : comprendre les concepts (BIA, RTO/RPO, scénarios, continuité) pour porter la démarche en interne.
- **Outils et procédures** : prise en main des outils, du DRP, du PCA et des fiches de continuité, pour les utiliser et les faire vivre sans dépendance au prestataire.
- **Conduite des tests et exercices** : savoir préparer, animer et exploiter un test du DRP et un exercice de crise.
- **Maintenance des plans dans le temps** : mettre à jour les plans à chaque évolution (organisation, sites, systèmes) pour garder le dispositif opérationnel.

Livrables et formats

L'ensemble de la documentation est livré en français. Les livrables se répartissent entre le volet technique (IT) et le volet organisationnel, dans des formats directement exploitables par vos équipes.

- **Volet IT** : bilan d'impact métier (BIA) avec matrice d'impacts et objectifs RTO/RPO ; document des 3 scénarios de crise principaux priorités ; plan de reprise informatique (DRP) opérationnel et maintenable ; rapport de test du DRP avec enseignements et plan d'amélioration.
- **Volet organisationnel** : plan de continuité des activités (PCA) au format Excel ; fiches de continuité par service au format PDF ; concept de communication de crise au format PowerPoint ; rapport d'exercice de crise au format PDF.

Le DRP et le PCA prennent en compte vos 16 sites (enjeu multi-sites pour la reprise et la continuité), et les objectifs de reprise (RTO/RPO) sont définis et calibrés avec vos parties prenantes lors du BIA.

Délais de livraison et garantie

Cet appel d'offres produit des livrables documentaires et des exercices ; il ne donne pas lieu à un SLA d'exploitation. Nos engagements portent sur les délais de livraison, la qualité des livrables et la maintenance des plans dans la durée.

Engagement	Niveau
Délai de livraison des documents (BIA, DRP, PCA)	Selon Planning projet
Garantie sur les livrables (corrections incluses)	Mises à jour possibles pendant toute la durée du projet
Mise à jour des plans	Mises à jour possibles pendant toute la durée du projet
Support en français pendant la mission	Oui
Modèle tarifaire (forfait / maintenance)	Tarif journalier selon bordereau de prix

Engagements à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.

Planning indicatif - 8 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 la fin de chaque phase. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout : bilan d'impact métier (BIA), scénarios de crise, plan de reprise (DRP) et plan de continuité (PCA), test du DRP, exercice de crise, transfert de compétences et clôture.

Phase HERMES 2022	Période	Activités clés (macro)	Jalon
Initialisation	Mois 1	Cadrage et gouvernance projet, lancement du bilan d'impact métier (BIA) avec les parties prenantes, identification des activités critiques et de leurs dépendances IT sur les 16 sites, premiers objectifs de reprise (RTO/RPO).	Lancement validé
Conception	Mois 2 et 3	Finalisation du BIA (matrice d'impacts, RTO/RPO), cartographie et priorisation des scénarios de crise, choix des 3 scénarios principaux, conception de l'architecture de reprise (DRP) et des principes de continuité (PCA).	Conception validée
Réalisation	Mois 4 et 5	Rédaction du DRP opérationnel et du PCA (fiches de continuité par service, multi-sites), élaboration du plan de gestion de crise, des procédures d'activation et du concept de communication de crise.	Plans réalisés

Déploiement	Mois 6 et 7	Test du DRP en conditions contrôlées et exercice de crise avec mise en situation des équipes, rapports avec enseignements et plan d'amélioration, formations et transfert de compétences au Pool Informatique.	Plans testés
Déploiement - hypercare et clôture	Mois 8	Ajustement des plans après tests et exercice, ancrage de la maintenance dans le temps, montée en autonomie du Pool Informatique, bilan de projet.	Clôture et autonomie

Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets.

Bordereau de prix

Phase / prestation	Charge (j.h)	Profil	Prix (CHF)
Cadrage / analyse (BIA)	7	Senior	CHF 11'760
Scénarios + stratégie et plan de reprise (DRP)	11	Senior	CHF 18'480.-
Test du plan de reprise (DRP)	3	Confirmé	CHF 3'780.-
Volet organisationnel (PCA, gestion de crise, exercice)	3	Senior	CHF 5'040.-
Transfert de compétences	3	Senior	CHF 5'040.-
Mise à jour des plans (si fait pendant la phase de projet)	1	Senior	CHF 1'680.-
↳ Coût projet (ponctuel)			CHF 44'100
↳ Coût récurrent (par an)			CHF 1'680

Prix séparés Volet IT / Volet organisationnel + prix global si réalisation conjointe.

Récapitulatif financier de ce volet

BIA, DRP, tests ; PCA, gestion de crise, exercice.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 44'100
Coût récurrent (par an)	CHF 1'680

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-08 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-08 : Résilience IT et résilience organisationnelle**. 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](#).*