



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

OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES AO-09

Formation des collaborateurs aux outils Microsoft 365

Référence	ABAXINFO-TRAJETS-2026-001-AO09
Date	23 juin 2026
Validité de l'offre	180 jours à compter de la soumission
Périmètre	Ce volet (AO-09), 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-09 ; 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-09

AO-09 : Formation des collaborateurs aux outils Microsoft 365

Notre compréhension

Vous souhaitez harmoniser le niveau de vos quelque 230 collaborateurs sur les outils Microsoft 365, avec une approche différenciée tenant compte de profils et de niveaux très hétérogènes.

Notre approche

- Outils couverts : Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, Word, Excel, PowerPoint.
- Test de positionnement initial, parcours différenciés (débutant / intermédiaire / avancé).
- Format mixte : présentiel (sur vos sites) + e-learning à son rythme, cas d'usage concrets de la Fondation Trajets.
- Évaluation finale, bilan individuel, rapport de suivi global.
- Option : formation de formateurs internes (Pool IT) pour un support de 1er niveau.

Approche pédagogique

Notre démarche part d'un principe simple : on ne forme pas de la même manière un collaborateur administratif qui vit dans Outlook toute la journée, un encadrant qui pilote ses équipes via Teams, ou un collègue de terrain qui ouvre rarement un ordinateur. Tout commence donc par un **test de positionnement** en ligne, court et sans enjeu, qui situe chaque collaborateur sur les outils Microsoft 365 et permet de l'orienter vers le bon parcours.

- Parcours différenciés par niveau : **débutant** (découverte, bases de l'informatique), **intermédiaire** (utilisation courante, comblement des lacunes), **avancé** (optimisation et bonnes pratiques).
- Parcours adaptés par profil : **administratif** (usage bureautique quotidien), **terrain** (usage occasionnel, essentiel mobile et collaboration), **encadrants et responsables** (collaboration, partage, reporting), **technique** (fonctionnalités avancées, appui au Pool IT).
- Cas d'usage concrets de la Fondation Trajets : on s'appuie sur vos situations réelles - partage d'un planning entre sites, gestion documentaire d'un dossier bénéficiaire dans SharePoint, réunion d'équipe à distance dans Teams - plutôt que sur des exemples génériques.
- Sessions courtes et échelonnées : des modules brefs, répartis sur plusieurs semaines, pour respecter les contraintes opérationnelles et favoriser l'ancrage progressif plutôt qu'une journée bloc.

L'objectif n'est pas de tout enseigner à tout le monde, mais d'amener chaque collaborateur au niveau utile pour son métier, et de créer une culture numérique commune entre les sites.

Programme par outil et par niveau

Le tableau ci-dessous présente le contenu macro des modules. Chaque module dure en moyenne 1h à 2h (présentiel ou e-learning), et s'enchaîne selon le niveau atteint au test de positionnement. Le seul prérequis

est l'accès à un poste ou appareil avec une licence Microsoft 365 active (déjà en place dans votre environnement) ; aucun prérequis technique n'est demandé pour le niveau débutant.

Outil	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Outlook	Lire, écrire, répondre ; organiser sa boîte ; bases du calendrier.	Gérer contacts et tâches ; planifier des réunions ; règles et dossiers de tri.	Calendriers partagés et délégation ; modèles ; recherche avancée et productivité.
Teams	Rejoindre une réunion ; chat ; retrouver ses équipes et canaux.	Animer une réunion ; partager son écran ; fichiers et conversations de canal.	Structurer équipes et canaux ; intégration SharePoint ; bonnes pratiques de collaboration.
SharePoint	Comprendre un espace collaboratif ; ouvrir et lire un document partagé.	Déposer, organiser et co-éditer ; versions ; bibliothèques de documents.	Gérer les droits d'accès ; structurer un espace ; gestion documentaire avancée.
OneDrive	Enregistrer et retrouver ses fichiers personnels en ligne.	Synchroniser ses appareils ; partager un fichier ou un dossier.	Gérer les partages et permissions ; travailler hors ligne ; arborescence maîtrisée.
Word	Créer, mettre en forme et enregistrer un document simple.	Styles, listes, tableaux ; modèles ; co-édition en temps réel.	Documents longs (sommaire, sections) ; révisions et commentaires ; publipostage.
Excel	Saisir des données ; mise en forme simple ; impression.	Formules courantes ; tris et filtres ; graphiques de base.	Tableaux croisés dynamiques ; fonctions avancées ; mise en forme conditionnelle.
PowerPoint	Créer une présentation simple ; texte, images, diapositives.	Modèles et thèmes ; transitions ; structuration d'un message.	Animations maîtrisées ; mode présentateur ; supports professionnels percutants.

Programme par outil (Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, Word, Excel, PowerPoint) et par niveau (débutant, intermédiaire, avancé), avec durée par module et objectifs pédagogiques détaillés remis dans le plan de formation final.

Plateforme e-learning

En complément du présentiel, chaque collaborateur dispose d'un accès personnel à une plateforme e-learning pour se former à son rythme et revenir sur les notions à tout moment.

- Accès depuis les sites de la Fondation Trajets et depuis le domicile, sur poste et sur mobile (Windows, Mac, iOS, Android).
- Ergonomie pensée pour des publics non techniques : navigation simple, contenus en français, progression claire.
- Suivi de progression individuel : chaque collaborateur visualise les modules suivis, en cours et restants.
- Durée d'accès à la plateforme couvrant toute la période du programme, pour permettre la formation en autonomie.

- Vidéos tutoriels courtes par outil et par niveau, consultables à la demande.
- Guides de référence utilisateur téléchargeables (fiches pratiques par outil) pour un usage au quotidien.

Évaluation et suivi

Le dispositif d'évaluation permet à chacun de mesurer ses acquis et à la Fondation Trajets de suivre la progression d'ensemble.

- Évaluations de fin de module pour valider les acquis au fil de l'eau et identifier les points à renforcer.
- Bilan individuel de compétences à l'issue du parcours, situant le collaborateur par rapport à son point de départ (test de positionnement initial).
- Rapport de suivi global pour la Fondation Trajets : taux de participation, progression par site, par profil et par niveau, recommandations.
- Certification éventuelle des acquis pour les collaborateurs qui le souhaitent, lorsque c'est pertinent pour leur poste.

Formateurs et références

Les formations seront assurées par des formateurs spécialisés Microsoft 365, expérimentés dans la formation d'adultes et habitués à des publics aux niveaux hétérogènes. Leur expérience, leur pédagogie et leurs références en formation d'adultes sont détaillées sur demande.

- Expérience et pédagogie des formateurs : détaillées sur demande.
- Profils et CV des intervenants pressentis : voir **Annexe B - Équipe & intervenants**.
- Références de formations Microsoft 365 similaires : fournies sur demande.

Les profils et références des intervenants sont présentés en annexe (Équipe) et finalisés à la contractualisation.

Planning indicatif - 4 mois, méthode HERMES 2022

Le déploiement de la formation est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. 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. Compte tenu des 16 sites et des contraintes opérationnelles des équipes, le **déploiement se fait par vagues**, site par site et par groupe de niveau, sur environ 4 mois.

Phase HERMES 2022	Période	Activités clés (macro)	Jalon
Initialisation - cadrage et test de positionnement	Mois 1	Cadrage avec la Fondation Trajets et le Pool IT, planning par site, lancement du test de positionnement, cartographie des niveaux et profils, cas d'usage concrets à intégrer.	Lancement validé
Conception des parcours	Mois 1 et 2	Conception des parcours différenciés par niveau et par profil, scénarisation des modules, calage du format mixte présentiel + e-learning, validation pédagogique.	Parcours validés

Réalisation - production des contenus	Mois 2	Production des supports en français, vidéos tutoriels, guides de référence, mise en ligne sur la plateforme e-learning, tests d'accès et d'ergonomie.	Contenus prêts
Déploiement par vagues sur sites	Mois 2 à 4	Sessions présentielles sur les sites par groupe de niveau, ouverture des accès e-learning, sessions courtes et échelonnées, évaluations de fin de module et bilans individuels.	Mise en service
Bilan	Mois 4	Consolidation des acquis, rapport de suivi global, recommandations, option de transfert au Pool IT (formation de formateurs internes).	Clôture et bilan

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

Délais de livraison et garantie

Cet appel d'offres est une prestation de formation ; il ne donne pas lieu à un SLA d'exploitation. Nos engagements portent sur le calendrier de déploiement, la qualité pédagogique et le support pendant le programme.

Engagement	Niveau
Délai de déploiement du programme (par vagues / sites)	Environ 4 mois, par vagues sur les 16 sites
Garantie de qualité (satisfaction, reprise si besoin)	Reprise des modules si les objectifs ne sont pas atteints
Support pédagogique pendant le programme	Inclus : référent pédagogique + assistance pendant toute la durée
Durée d'accès à la plateforme e-learning	12 mois (programme + ancrage en autonomie)
Modèle tarifaire (forfait / par participant)	Forfait projet + e-learning par participant / an

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

Bordereau de prix

Élément	Base	Prix (CHF)
Ingénierie pédagogique + test de positionnement	forfait	CHF 7'500.-
Développement de contenus spécifiques (cas d'usage Fondation Trajets)	forfait	CHF 9'000.-
Évaluation, bilans individuels et rapport de suivi	forfait	CHF 9'500.-
Sessions présentielles (par niveau / par site)	par jour	CHF 1'250.-

Nombre de jours de formation (estimé)	jours	60
↳ Total présentiel (jours × tarif)		CHF 75'000
Frais de déplacement (16 sites)	forfait	CHF 4'500.-
Accès plateforme e-learning par participant	par participant / an	CHF 80.-
Nombre de participants	participants	230
↳ Total plateforme e-learning / an (participants × tarif)		CHF 18'400
<i>Option - formation de formateurs internes (Pool IT)</i>	<i>forfait</i>	<i>CHF 3'500.-</i>
↳ Coût projet (ponctuel)		CHF 105'500
↳ Coût récurrent (par an, e-learning)		CHF 18'400

Récapitulatif financier de ce volet

Programme différencié ~230 collaborateurs, présentiel + e-learning.

Élément	Montant
Coût projet (ponctuel)	CHF 105'500
Coût récurrent (par an)	CHF 18'400

Détail du chiffrage : voir le bordereau de prix d'AO-09 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 Microsoft 365	ABAXINFO	Identités, données, tenant, formation M365
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-09 : Formation des collaborateurs aux outils Microsoft 365**. 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](#).