



REFERENCES

Elaboration d'un Appel d'Offres pour le renouvellement du Support de l'infrastructure Informatique

L'environnement informatique d'Espace de Vie doit assurer un service pérenne de qualité pour ses utilisateurs professionnels ainsi qu'à ses pensionnaires et aux proches qui leur rendent visite.

Motivation

Espace de Vie a émis le souhait d'établir un partenariat fort pour le support de son infrastructure informatique, lui permettant ainsi de se consacrer à son activité métier sans devoir se soucier de la continuité de disponibilité de son service de traitement informatique.

Objectif

Espace de Vie souhaitait utiliser la procédure d'Appel d'Offres pour évaluer de potentiels partenaires susceptibles de fournir un service de support de qualité pour son infrastructure informatique.

Espace de Vie était à la recherche d'un partenaire pouvant fournir un service de gestion possédant des capacités et expériences élevées dans le cadre de la gestion d'infrastructure informatique. Le partenariat qui devait être la résultante de ce processus d'appel d'offres a été basé sur un modèle de communication ouverte. Dès lors, Espace de Vie était à la recherche de soumissionnaires ayant les capacités de proposer toutes solutions pouvant offrir la meilleure option dans l'intérêt mutuel des deux parties.



Démarche

L'équipe d'Alrix Consulting, forte d'une trentaine d'années d'expérience dans le domaine de la gestion des offres, a proposé un plan détaillé à Espace de Vie. Ce plan comprenait notamment, deux modules principaux. Le premier module offrait les prestations d'analyse de l'infrastructure existante, la fourniture d'un rapport détaillé dont le contenu devait servir

Portrait du client

Créée en 2007, **Espace de vie SA** est une société qui exploite 2 établissements médico-sociaux, l'EMS **La Châtelaine**, à Vernier, et l'EMS **Saint-Loup**, à Versoix, de respectivement 87 et 80 lits accueillant des personnes âgées, de tout horizon socioculturel, atteintes de troubles cognitifs et/ou en perte d'autonomie physique.

Cette entreprise regroupe plus d'une quinzaine de métiers ainsi que des collaborateurs d'une trentaine de nationalités différentes. Le bien-être de ses résidents est au cœur des préoccupations de ses collaborateurs qui s'investissent au quotidien pour améliorer la qualité de l'accompagnement.

Pour l'engagement et la responsabilisation du collaborateur dans sa mission, à tous les échelons de la hiérarchie, l'équipe de direction et de cadres privilégie un management participatif favorisant l'écoute, la prise d'initiatives, l'organisation interdisciplinaire du travail, le développement personnel, la reconnaissance, le sentiment d'appartenance et d'utilité ainsi que le bien-être au travail.

de base à l'élaboration de l'Appel d'Offres et de sa rédaction à proprement parler. A la fin de ce premier cycle, une dernière entrevue avec le client a eu lieu pour valider tous les documents fournis. Le deuxième module offrait, quant à lui, les prestations d'identification d'une liste de soumissionnaires potentiels pouvant répondre à ce type sollicitation pour permettre à Espace de Vie de procéder à l'envoi de l'Appel d'Offres.

Faisaient également partie du deuxième module les prestations de gestion des questions des soumissionnaires, l'analyse des offres reçues et la rédaction d'un rapport de type « SWOT » pour permettre au

client d'évaluer les réponses reçues. Par la suite Alrix Consulting a organisé, dans les locaux d'Espace de Vie, les présentations par les soumissionnaires. Une analyse en profondeur et la rédaction d'une grille de pondération avec le ressenti du client ont été organisées. La décision finale a été communiquée par Espace de Vie au prestataire choisi. Alrix Consulting a alors assumé la gestion des conditions contractuelles afin de permettre à Espace de Vie de procéder à la signature du contrat scellant ainsi l'accord de partenariat. Sur demande du client, Alrix Consulting peut intervenir périodiquement pour conduire une analyse de performance du prestataire afin d'assurer Espace de Vie que les termes initiaux des conditions contractuelles sont respectés (SLA, KPI).



En résumé, Espace de Vie était à la recherche d'une solution clé en main lui permettant d'appréhender sereinement l'activité quotidienne de son service informatique.

Conclusion

En bénéficiant de l'aide apportée par Alrix Consulting, Espace de Vie s'est assurée de faire le bon choix en fonction de ses propres critères d'évaluation. Grâce à l'appui offert par Alrix Consulting, Espace de Vie a pu appréhender la démarche de manière détachée tout en restant assurée de ne laisser aucun point au hasard. Cela lui a permis de se poser les bonnes questions aux bons moments tout au long de la procédure de sélection du partenaire idéal. Cette procédure était « une première » pour Espace de Vie, dès lors Alrix Consulting avait à cœur d'accompagner son client de manière active et détaillée sachant que celui-ci serait sensible aux retours d'information dans le cadre de la démarche.

Alrix Consulting

Société de conseils en Technologies Digitales composée de consultants spécialisés avec plus de 30 ans d'expérience pour accompagner les entreprises dans leur stratégies digitales, à savoir des solutions informatiques (infrastructures), dématérialisation de documents (GED), gestion et suivi de projets, BID Management, Appel d'offres, Gestion des contrats (SLA), et solutions WEB (sites internet, infographie et e-commerce).

Alrix met à disposition des compétences spécialisées pour des projets spécifiques, de courte ou longue durée et vous accompagne pour des solutions de financement pour vos projets, en financement pur ou en location évolutive, avec ou sans rachat de parc.

Faire appel à une société de consulting spécialisée dans la gestion de procédure d'appel d'offres était nouvelle pour nous. Nous nous ne sentions pas vraiment à l'aise d'entamer cette approche par nous-mêmes car elle ne correspond pas à notre activité métier et nous voulions être certains de faire les bons choix.

Nous sommes reconnaissants à la société Alrix Consulting de nous avoir accompagnés dans cette démarche, sachant que nous n'avions encore jamais fait appel à une société de consulting pour nous guider dans notre choix d'un partenaire de support de notre infrastructure informatique.

Nous la remercions pour la conduite de ce projet et son professionnalisme tout au long du processus.

UGO CAVALLERO
Directeur La Châtelaine

ELODIE SOUFFRANT
Directrice Saint-Loup