
APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Prestation d'assistance informatique et télécommunication

À compter du 8 juillet 2026

Informations générales

Structure	Mission Locale Haute-Garonne (MLHG)
Service émetteur	Service Systèmes, Réseaux et Communication
Nature de la prestation	Sous-traitance – assistance informatique temporaire
Durée	12 mois (du 8 juillet 2026 au 8 juillet 2027) renouvelable par avenant selon le besoin.
Périmètre géographique	Haute-Garonne
Date limite de réponse	Mardi 30 juin 2026
Contact	Thierry VIDART – thierry.vidart@ml31.org – 05 62 72 49 69

1. Présentation de la Mission Locale Haute-Garonne

La Mission Locale Haute-Garonne (MLHG) est une association loi 1901 qui accompagne dans leur insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans (jusqu'à 29 ans pour les jeunes en situation de handicap) sur le territoire haut-garonnais, hors Toulouse.

Le service Systèmes, Réseaux et Communication assure le support informatique (matériel et logiciel) et télécommunication (internet, téléphonie fixe et mobile) pour l'ensemble des collaborateurs de la structure. Il constitue un service partagé intégré, intervenant sur tous les sites de la MLHG.

Elle accompagne chaque année plus de 11 000 jeunes dans la construction de leur parcours vers l'emploi et l'autonomie. Son effectif est de 150 salariés au 31/12/2025, répartis sur 8 sites et une antenne mobile itinérante : le luckybus.

Son maillage territorial est composé de :

Site	Adresse
Siège social	6-8 Boulevard Florence Arthaud — 31200 Toulouse
Antenne Nord-Est	14 Route de Fronton — 31140 Aucamville
Antenne Nord-Ouest	21 Avenue d'Andromède — 31700 Blagnac
Antenne Muretain	18 Rue Adolphe Bonnet — 31600 Muret
Antenne Lauragais	25 Rue Pierre Gilles de Gennes, Bât. 10 — 31670 Labège
Antenne Comminges	7 Boulevard Pasteur — 31800 Saint-Gaudens
Antenne Sud Garonne	32 Ter Place de la République — 31390 Carbonne
Antenne Ouest	6 Avenue Édouard Serres — 31770 Colomiers

2. Contexte et objet de l'appel à manifestation d'intérêt

Le service Informatique, Téléphonie & Communication de la MLHG est actuellement assuré par deux salariés. Dans le cadre du départ temporaire de l'assistant informatique, la Mission Locale Haute-Garonne souhaite faire appel à un prestataire externe pour assurer la continuité de service du support informatique et télécommunication.

La charge de travail est variable selon le rythme de l'activité de l'association. Elle pourra par exemple être renforcée ponctuellement lors de la mise en œuvre de dispositifs ou projets spécifiques.

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) vise à identifier les prestataires susceptibles de répondre à ce besoin.

Le prestataire travaillera sous la responsabilité de Thierry VIDART, Responsable Systèmes, Réseaux et Communication et DPO, en lien avec la direction de l'association.

3. Périmètre de la mission

3.1 Sites concernés

La prestation couvre l'ensemble des sites de la MLHG :

- Le siège social (Toulouse)
- Les 7 antennes départementales : Aucamville, Blagnac, Colomiers, Muret, Labège, Carbonne et Saint-Gaudens
- Le LuckyBus (antenne mobile itinérante)
- Les permanences délocalisées tenues dans des locaux publics ou associatifs autres que ceux de l'association et les Maisons des Solidarités du Conseil Départemental en coordination avec les équipes techniques des structures.

3.2 Environnements techniques

Le prestataire interviendra dans les environnements suivants :

- Postes de travail collaborateurs : 163 ordinateurs portables sous Windows (avec écran, souris, clavier) – comptes Windows locaux (hors domaine) – environnement Microsoft 365 (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Teams, OneDrive, SharePoint, Forms)
- Téléphonie mobile : 163 smartphones (149 Android + 14 iPhone) – opérateur ADISTA – partage de connexion, messagerie vocale, applications métier
- Réseau : connexions fibre optique avec liaisons de secours 4G – opérateurs : ADISTA (fibre sur 6 sites, en cours d'évolution sur les 2 sites restants actuellement desservis par Pyrénées Télécom, migration prévue fin 2026) – matériel réseau TP-Link Omada administré à distance via contrôleur matériel : routeurs (VPN inter-sites), switches et points d'accès Wi-Fi (réseaux privé ML31, public ML31-INVITE et vidéosurveillance)
- Copieurs multifonctions avec accès par carte
- PC jeunes : 150 postes dédiés aux ateliers et permanences (antennes + LuckyBus)
- Tablettes : 50 unités (usage ponctuel)
- Équipements spécifiques (point de contact de premier niveau) : casques de réalité virtuelle, simulateurs de conduite, équipements embarqués du LuckyBus
- Imprimantes multifonctions portables et fixes, scanners portables
- Téléassistance : TeamViewer
- Sécurité : Microsoft Defender, Malwarebytes / ThreatDown
- Navigateurs : Microsoft Edge (recommandé), Mozilla Firefox

4. Description des missions attendues

4.1 Support utilisateur de premier et second niveau

Le prestataire assurera le support du lundi au vendredi. L'amplitude de travail des collaborateurs est de 8h à 18h. Le prestataire devra adapter sa disponibilité en conséquence. Il interviendra notamment sur :

Support de niveau 1 — traitement des demandes courantes et répétitives : réponse aux questions d'utilisation, réinitialisation de mots de passe, relance d'équipements bloqués, installation de logiciels standard, qualification et documentation des incidents, orientation vers le niveau 2 si nécessaire.

Support de niveau 2 — résolution des incidents complexes nécessitant une expertise technique approfondie : pannes réseau, administration de l'infrastructure (Omada, comptes M365, VPN), incidents de sécurité, déploiement et configuration avancée d'équipements, gestion des incidents RGPD.

Volumétrie de référence (année 2025) : 499 appels traités – durée totale 37h11 – soit une moyenne d'environ 4,5 min par appel et ~ 10 appels par semaine. S'y ajoutent environ 10 à 15 sollicitations par e-mail par jour ouvré. Le service fonctionne sur un double canal de saisine : téléphonique et e-mail. L'outil de ticketing n'est pas un canal d'entrée pour les utilisateurs ; il est utilisé en interne par le prestataire et le responsable de service pour le suivi, la traçabilité et le pilotage des interventions.

- Le diagnostic et la résolution des incidents matériels et logiciels
- La configuration et le déploiement des équipements informatiques (ordinateurs, smartphones, périphériques)
- L'installation et la mise à jour des logiciels approuvés par le service
- La gestion des accès et des comptes utilisateurs : comptes Windows locaux et comptes Microsoft 365
- La résolution des problèmes de connectivité réseau (filaire et Wi-Fi) et l'administration courante de l'infrastructure TP-Link Omada (points d'accès, switches, routeurs)
- L'installation et le paramétrage des imprimantes et copieurs

- La configuration des smartphones (partage de connexion, authentification double facteur, applications métier)
- La gestion des pertes et vols de matériels (procédure RGPD incluse)
- La participation au déploiement du projet de double authentification (2FA) Windows et Microsoft 365, envisagé au quatrième trimestre 2026 : préparation, accompagnement au changement et support utilisateur lors du déploiement sur les 163 postes et comptes

4.2 Gestion et déploiement du parc informatique

Le prestataire participera à la gestion du parc en lien avec le responsable de service :

- Inventaire et suivi du matériel (ordinateurs portables, smartphones, scanners portables, appareils photo/vidéo)
- Préparation et remise du matériel standard aux nouveaux collaborateurs
- Initialisation et réinitialisation des smartphones en cas de remplacement de salarié
- Gestion du matériel empruntable sur les antennes (scanners portables, imprimantes, appareil photo/vidéo, PC jeunes, casques de réalité virtuelle, simulateurs de conduite) : point de contact de premier niveau, orientation vers les prestataires ou référents concernés en cas de panne
- Suivi des équipements du LuckyBus (point d'accès WiFi, imprimante multifonction, PC jeunes dédiés, téléphone) : point de contact de premier niveau pour l'ensemble du matériel embarqué, en lien avec les équipes en charge du bus

4.3 Télécommunications

- Administration de la téléphonie fixe ADISTA (gestion du standard du siège, paramétrage des renvois d'appels)
- Support téléphonie mobile (changement de carte SIM Android et iPhone, paramétrage des notifications Teams, messagerie vocale)
- Configuration du partage de connexion depuis les smartphones (réseau ML31-Mobile)
- Gestion des connexions dans les environnements délocalisés (Maisons des Solidarités, permanences) ; installation d'imprimantes à distance via TeamViewer, en coordination avec les équipes techniques des structures d'accueil pour la seule saisie du mot de passe administrateur
- Déploiement de solutions mobiles pour ateliers hors-les-murs : configuration et mise en service de box 4G et d'imprimantes portables, installation des pilotes sur les postes concernés
- Administration à distance de l'infrastructure réseau TP-Link Omada via contrôleur matériel : supervision et configuration des routeurs (VPN inter-sites), switchs et points d'accès Wi-Fi (réseaux privé, public et vidéosurveillance) sur les 8 sites

4.4 Applications métier et logiciels

Le prestataire apportera un support de premier niveau sur les applications suivantes (sans se substituer aux référents métier) :

Application / Outil	Nature du support attendu
Microsoft 365 (Teams, OneDrive, SharePoint, Forms)	Configuration, accès, problèmes de connexion, synchronisation
I-Milo / Dude / Ouiform	Support de connexion et orientation vers les référents métier
Eurecia (RH)	Support connexion et navigateur – orientation vers le Service RH
K-Drive / SwissTransfer	Configuration, installation, usage courant
Zoom / Teams (visioconférence)	Paramétrage, installation, résolution d'incidents
Adobe Acrobat Reader / FoxIt / iLovePDF	Installation, mise à jour, paramétrage
Microsoft Authenticator	Installation, configuration double authentification
Shaker 31 / Géomilo / Linscription.com	Support de connexion – orientation vers les référents métier

Liste non exhaustive pouvant évoluer suivant les besoins métier.

4.5 Conformité RGPD et sécurité

En sa qualité d'intervenant au sein d'une structure traitant des données personnelles, le prestataire devra respecter les procédures RGPD en vigueur à la MLHG. Il interviendra notamment sur :

- Le respect des procédures en cas de perte ou vol de matériel
- La vérification et validation de conformité RGPD pour tout nouveau logiciel ou application
- L'utilisation et la promotion des outils validés par le DPO
- Le broyage de documents et la sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques de sécurité informatique
- La participation à la rédaction ou mise à jour de procédures liées à la sécurité des systèmes d'information
- La qualification des e-mails suspects signalés par les collaborateurs : analyse, conseil pédagogique adapté au niveau de l'utilisateur et escalade vers le DPO en cas d'incident avéré ou de doute sur une violation de données
- L'accompagnement pédagogique des collaborateurs face aux questions de sécurité informatique au quotidien (doutes sur un lien, une pièce jointe, une demande inhabituelle...) ; le prestataire constitue le premier maillon de la chaîne d'alerte avant le DPO

4.6 Création et mise à jour des guides utilisateurs

Le prestataire contribuera à la documentation du service :

- Rédaction et mise à jour des guides d'utilisation (smartphones, imprimantes, applications, poste de travail, ergonomie...) en format FALC (Facile à Lire et à Comprendre), adaptés à des utilisateurs aux profils variés
- Mise à jour de la page extranet du service Informatique & Télécommunication
- Rédaction de deux types de documents : des guides FALC (Facile à Lire et à Comprendre) à destination des collaborateurs, et des procédures techniques à destination des techniciens informatique, selon les standards du service

5. Profil recherché et compétences attendues

Le prestataire devra justifier d'une part d'une organisation permettant la continuité du service en cas d'absence du responsable, et d'autre part :

5.1 Compétences techniques requises

- Maîtrise de l'environnement Microsoft 365 (administration, déploiement, support utilisateur)
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation Windows (postes de travail) et des environnements mobiles iOS / Android
- Compétences en administration réseau : maîtrise ou aptitude à prendre en main la solution TP-Link Omada (contrôleur matériel, points d'accès Wi-Fi, switchs, routeurs VPN inter-sites), gestion de VLANs et réseaux Wi-Fi segmentés (privé, public, vidéosurveillance)
- Expérience en support et maintenance de matériels informatiques et périphériques
- Maîtrise des outils de téléassistance (TeamViewer ou équivalent)
- Maîtrise des principes du RGPD appliqués au contexte informatique (gestion des données personnelles, sous-traitance, violations de données, durées de conservation) et des fondamentaux de la cybersécurité (gestion des accès, mots de passe, hameçonnage, sécurisation des postes et des réseaux) ; une certification ou formation formalisée dans l'un ou l'autre domaine sera appréciée
- Permis B indispensable / véhiculé

5.2 Compétences souhaitées

- Connaissance des environnements associatifs ou de l'économie sociale et solidaire
- Expérience en formation ou accompagnement d'utilisateurs peu avertis
- Capacité de rédaction de deux types de livrables : guides FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour les utilisateurs finaux et procédures techniques structurées pour les techniciens informatiques
- Aptitude à travailler en itinérance sur 8 sites répartis en Haute-Garonne

5.3 Qualités attendues

- Autonomie et sens de l'organisation
- Pédagogie
- Qualités relationnelles et sens du contact
- Réactivité et capacité à gérer les priorités
- Discrétion et respect de la confidentialité des données

6. Modalités d'intervention

6.1 Organisation pratique

- Tuilage en présentiel du 8 au 10 juillet 2026 avec le service informatique
- Mise en œuvre de la mission : au minimum une journée par semaine en intervention sur site, planifiée en lien avec le responsable de service ; le reste de la mission peut s'exercer à distance (téléassistance, e-mail, téléphone)

6.2 Reporting et pilotage de la prestation

Afin de permettre un suivi rigoureux de la prestation, le prestataire retenu devra mettre en place les livrables et dispositifs de pilotage suivants, en lien avec Thierry VIDART, responsable du service :

- Point hebdomadaire dont la périodicité évoluera en fonction du besoin du responsable de service
- Rapport mensuel d'activité : nombre d'interventions, nature des incidents traités, temps passé, points de vigilance
- Bilan semestriel avec recommandations : analyse des tendances, propositions d'amélioration, état du parc
- Réunion de suivi trimestrielle avec le responsable de service (en présentiel ou visioconférence)
- Accès à un outil de ticketing utilisé en interne par le prestataire et le responsable de service : il ne constitue pas un canal de saisine pour les utilisateurs (qui contactent le service par téléphone ou e-mail), mais un outil de suivi partagé permettant la traçabilité des interventions, l'évaluation des délais de traitement et le pilotage de la prestation

Par ailleurs, le contrat devra intégrer une souplesse d'adaptation avec un préavis de deux semaines notifiées par écrit pour toute modification majeure du volume de la prestation.

6.3 Continuité de service

La mission couvrant une période de 12 mois sans alternative interne, la continuité du service est un enjeu critique. Le prestataire devra démontrer dans son dossier de candidature l'organisation qu'il met en place pour garantir la continuité du service en cas d'absence ou d'indisponibilité de l'intervenant principal :

- Pour une société : identification d'un suppléant nominatif, niveau de compétences équivalent, délai d'activation garanti
- Pour un prestataire indépendant (entrepreneur individuel, auto-entrepreneur) : accord de collaboration avec un confrère ou une structure partenaire identifiée, en mesure de prendre le relais en cas d'indisponibilité prolongée
- Dans tous les cas : procédure de notification au responsable de service (Thierry VIDART) dès que l'indisponibilité est connue, avec délai d'activation du plan de continuité

6.4 Cadre juridique et confidentialité

Le prestataire retenu sera lié à la Mission Locale Haute-Garonne par un contrat de prestation de services d'une durée de 12 mois (renouvelable par avenant selon le besoin). Afin de refléter la charge de travail variable selon le rythme de l'activité de l'association, le contrat comprendra une clause de modulation permettant d'ajuster le volume de la prestation en accord entre les deux parties, moyennant un préavis de deux semaines notifié par écrit (e-mail au responsable de service). Dans le cadre de l'exercice de ses missions, le prestataire sera amené à accéder à des données à caractère personnel (données collaborateurs et, indirectement, données de jeunes accompagnés). À ce titre, un accord de confidentialité et un avenant de sous-traitance au titre du RGPD (article 28 du règlement UE 2016/679) seront obligatoirement signés avant toute intervention.

Le prestataire s'engage à respecter la politique de sécurité des systèmes d'information de la MLHG, notamment la charte informatique et le règlement intérieur (section 8 : utilisation de l'outil informatique).

7. Modalités de réponse à l'AMI

7.1 Contenu du dossier de candidature

Les prestataires intéressés sont invités à adresser un dossier comprenant :

- Une présentation de la structure ou du profil du prestataire (société, entrepreneur individuel, auto-entrepreneur,...)
- Un curriculum vitae ou présentation des intervenants pressentis (dont descriptif de l'expérience et des références pertinentes dans des missions similaires)
- Une note méthodologique précisant l'organisation proposée pour répondre aux missions décrites
- Les conditions tarifaires : coût mensuel du forfait (en distinguant les périmètres couverts), tarif horaire hors forfait, coût prévisionnel annuel, coûts des déplacements, modalités de facturation ;
- Les éventuelles certifications ou habilitations pertinentes, notamment : certifications Microsoft, formations ou certifications RGPD (DPO, CNIL, etc.), certifications cybersécurité (SecNumAcadémie, ANSSI, CompTIA Security+, etc.)
- Les engagements de niveaux de service (SLA) proposés, en réponse a minima à la grille de criticité définie ci-après (section 7.2) : délai de prise en charge et délai de résolution pour chaque niveau
- La description de l'outil de ticketing proposé pour le suivi interne des interventions (usage réservé au prestataire et au responsable de service — non exposé aux utilisateurs finaux)
- Le plan de continuité de service : organisation prévue en cas d'absence ou d'indisponibilité de l'intervenant principal (voir section 6.3)
- Un extrait Kbis ou équivalent et attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle

7.2 Niveaux de service minimum attendus (SLA)

Les sollicitations sont transmises par téléphone ou e-mail ; le délai de prise en charge court dès réception de la demande. Le prestataire devra proposer des engagements de service de réponse mail ou téléphonique de la prise en compte de la demande soit immédiatement soit à minima dans les 15 minutes. Le prestataire proposera dans sa réponse des délais de résolutions ne pouvant excéder, sauf cas exceptionnel, 1 jour.

7.3 Dépôt des candidatures

Les dossiers de candidature sont à adresser au plus tard le mardi 30 juin 2026, à minuit (heure de Paris) à :

Thierry VIDART

Responsable Systèmes, Réseaux et Communication – DPO

Mission Locale Haute-Garonne

📍 6-8 boulevard Florence Arthaud – 31200 Toulouse

✉️ thierry.vidart@ml31.org / mlhg@ml31.org

☎️ 05 62 72 49 69

**Objet du mail : « AMI – Prestation d'assistance informatique et télécommunication
[Nom du prestataire] »**

8. Critères de sélection

Les candidatures seront analysées selon les critères suivants :

Critère	Pondération
Adéquation du profil avec les compétences techniques requises. Expérience en missions similaires (support multi-sites, ESS...) et hypothèse d'engagement sur le long terme	25 %
Organisation et méthode proposées, disponibilité, réactivité et SLA proposés, plan de continuité de service (suppléant ou accord partenaire en cas d'absence)	35 %
Conditions tarifaires	40 %

9. CALENDRIER PRÉVISIONNEL

Étape	Date / Délai
Publication de l'AMI	18 juin 2026
Date limite de réception des candidatures	1 juillet 2026
Audition des prestataires présélectionnés si besoin	3 juillet
Notification aux candidats	6 juillet 2026
Démarrage de la prestation	8 juillet 2026

9. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- Le présent AMI ne constitue pas un marché public au sens strict. Il vise à identifier des prestataires qualifiés en vue d'une contractualisation via une convention de prestation de services.
- La Mission Locale Haute-Garonne se réserve le droit de ne pas donner suite au présent AMI si le dossier de candidature n'est pas complet. Les candidats retenus à l'issue de l'analyse pourront être conviés à un entretien.
- La Mission Locale Haute-Garonne se réserve le droit de ne pas donner suite à cet AMI ou de modifier son périmètre sans que les candidats puissent prétendre à une quelconque indemnité.
- La prestation fait l'objet d'une convention de prestation de services entre la MLHG et le prestataire retenu. Cette convention précisera notamment les engagements de niveaux de service (SLA), les modalités d'accès aux systèmes et les obligations de confidentialité.
- Le prestataire s'engage à respecter les obligations du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), notamment dans le cadre d'un accord de traitement des données à caractère personnel (DPA).
- Le financement de la prestation est assuré exclusivement par la Mission Locale Haute-Garonne.
- La prestation peut évoluer à l'issue de la période de 12 mois, selon les besoins de l'association et les résultats obtenus, vers un contrat structurel de support informatique.

Mission Locale Haute-Garonne – Service Systèmes, Réseaux et Communication
thierry.vidart@ml31.org | 05 62 72 49 70

Document diffusé dans le cadre d'un AMI – Usage confidentiel