PAR OÙ COMMENCER AVEC L'IA · N° 7

La réponse aux appels d'offres

Un assistant de préparation des réponses aux appels d'offres, introduit en deux étapes : il rédige d'abord un premier jet sourcé, puis complète seul les sections standards autorisées. L'engagement reste humain.

Étape 1 · l'ingénieur d'affaires décide, avec l'aide de l'IA

Étape 2 · l'IA complète les sections autorisées, l'humain s'engage

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

POURQUOI COMMENCER ICI

Les quatre critères d'un bon premier workflow sont réunis

Répété souvent
Plusieurs dossiers par mois, aux questions largement récurrentes.

Porteur clair
La direction commerciale, qui pilote déjà les offres.

Livrable net
Un premier jet sourcé, question par question.

Irritant ressenti
Côté ventes comme côté experts sollicités.

Des réponses déjà écrites. L'assistant s'appuie sur des offres passées, des fiches techniques et des références que l'entreprise possède déjà. Le risque ne disparaît pas. Il devient plus visible, mesurable et gouvernable lorsque les sources, le périmètre et les seuils de transmission sont définis.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

À UNE CONDITION

Un faible risque, dans un périmètre strict seulement

1. **Une bibliothèque de réponses approuvée**
   à jour, avec un propriétaire par réponse.

2. **Des sources internes en vigueur**
   fiches, certificats, références autorisées.

3. **Aucun engagement commercial**
   confié à l'IA : prix, délais, garanties, signature.

4. **Les dossiers atypiques, sensibles ou ambigus**
   transmis à l'ingénieur d'affaires.

> Hors de ce périmètre, le cas n'est plus le même, et son niveau de risque non plus.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

LE WORKFLOW, TEL QU'IL SE FAIT AUJOURD'HUI

Six étapes, une préparation manuelle

Exemple Équipements SA · 900 collaborateurs · société fictive

1	**Dossier d'appel d'offres reçu** cahier des charges, annexes	
2	**Lecture des exigences** critères, délais, pièces demandées	● Exigences dispersées dans les annexes
3	**Recherche des offres passées** dans les dossiers partagés	● Bonne version difficile à retrouver
4	**Rédaction section par section** société, technique, références	● Mêmes textes réécrits à chaque offre
5	**Contributions des experts** technique, qualité, juridique	● Relances en fin de délai
6	**Chiffrage, relecture, signature** par la personne habilitée	● Peu de temps laissé au chiffrage

≈ 8
dossiers par mois (illustratif)

≈ 60 %
de questions déjà traitées (illustratif)

≈ 6 jours
de travail par dossier (illustratif)

● point de friction · chiffres illustratifs

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

AVANT DE COMMENCER

Préparer la bibliothèque

Le travail commence par la constitution d'une bibliothèque de réponses : textes approuvés, fiches techniques en vigueur, certificats valides, références clients autorisées à citer. Chaque réponse a un propriétaire et une date de validité. L'outil vient ensuite.

1
Réponses approuvées

2
Fiches et certificats en vigueur

3
Un propriétaire par réponse

4
Une date de validité

> **L'outil vient ensuite.**

ÉTAPE 1 · L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

L'assistant prépare le premier jet, l'ingénieur d'affaires décide

Le dossier arrive
par le même canal qu'aujourd'hui.

↓

L'assistant prépare un premier jet
question par question, en citant la source.

↓

L'ingénieur d'affaires décide
il complète, corrige et chiffre.

↓

Chaque correction est notée
section par section.

Ce que l'étape produit : une mesure, section par section, de la justesse des réponses proposées.

Durée indicative : 2 à 3 mois.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

→

ÉTAPE 2 · L'ASSISTANT COMPLÈTE LES SECTIONS AUTORISÉES

Il complète les sections autorisées, l'ingénieur d'affaires garde l'engagement

L'ASSISTANT COMPLÈTE LORSQUE

- La question correspond à une réponse approuvée
- La source est en vigueur et citable
- La section ne porte ni prix, ni délai, ni engagement

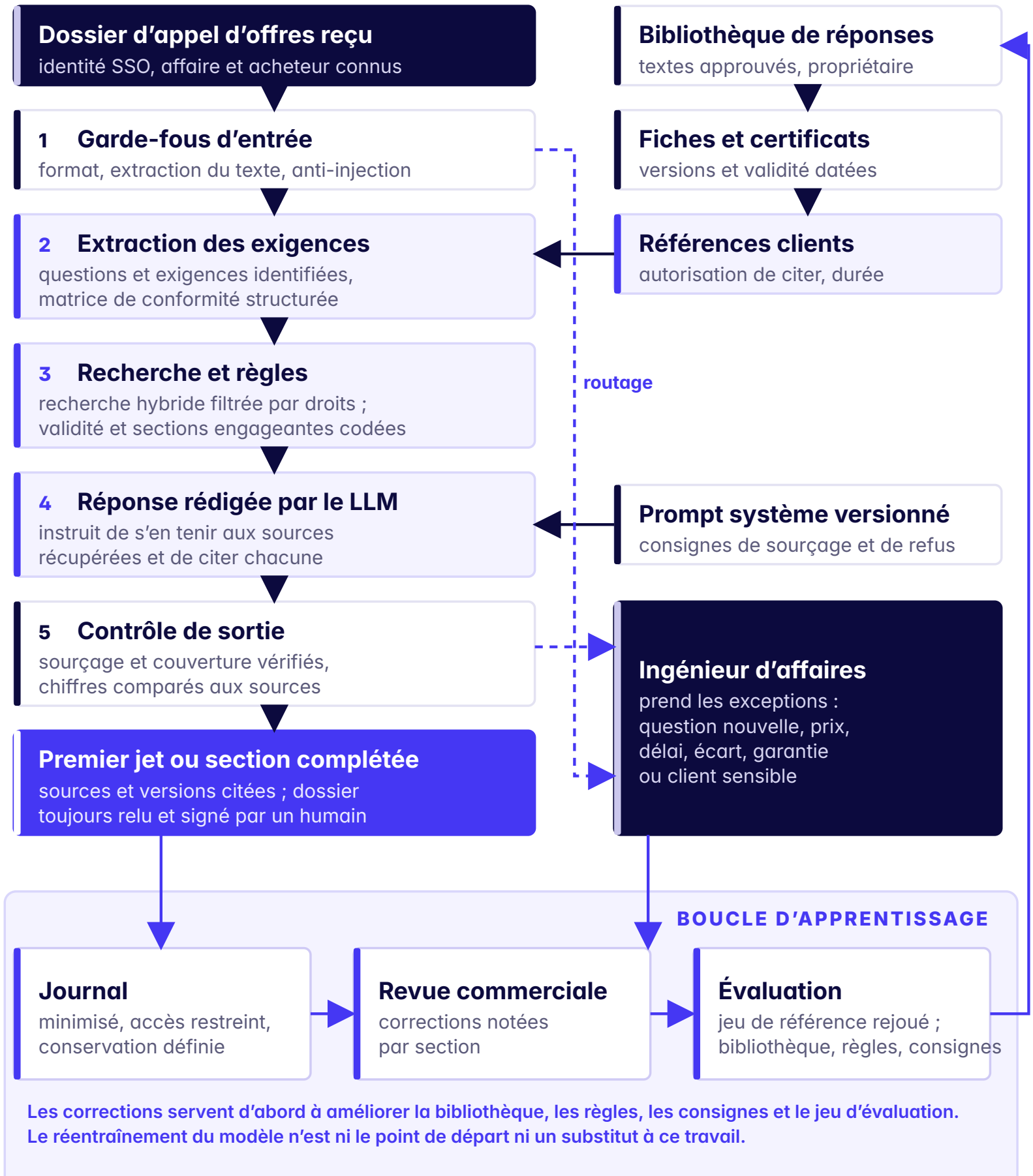
IL TRANSMET À L'INGÉNIEUR LORSQUE

- La question est nouvelle ou ambiguë
- Aucune source approuvée et en vigueur ne la couvre
- La section touche notamment au prix, aux délais, aux garanties ou à un écart au cahier des charges

> Chaque semaine, l'équipe commerciale relit un échantillon de sections complétées et tient la bibliothèque à jour.

ET TECHNIQUEMENT ? · EXTRACTION, RECHERCHE, LLM

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

ET TECHNIQUEMENT ? · CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Les contrôles nécessaires avant toute réponse autonome

1 **Évaluation**
Jeu de référence d'environ 40 dossiers passés, pseudonymisés ou minimisés, réponses retenues annotées par les ingénieurs d'affaires. Métriques : justesse et sourçage des réponses, affirmations non sourcées, couverture des exigences, bonne transmission des exceptions. Rejoué à chaque changement de modèle, de bibliothèque ou de consignes.

2 **Observabilité**
Chaque traitement est journalisé : exigences extraites, identifiants des sources citées, décision de routage. Données d'acheteurs, prix et CV : journal minimisé, accès restreint, conservation définie selon la finalité et les obligations applicables.

3 **Identité et droits**
SSO (SAML ou OIDC). Droits appliqués dès la recherche : prix, marges et CV visibles selon le rôle. Seul le propriétaire d'une réponse la modifie. Signature réservée aux personnes habilitées.

4 **Données**
Hébergement et transferts vérifiés selon la solution retenue ; non-utilisation contractuelle des données pour l'entraînement ; chiffrement ; confidentialité due aux acheteurs et règles de l'appel d'offres prises en compte ; analyse nLPD documentée.

5 **Sécurité applicative**
Mesures contre l'injection de prompt, y compris dans les documents de l'acheteur. Issues autorisées : proposer un premier jet sourcé, compléter une section standard autorisée ou transmettre ; dépôt et signature restent humains.

> Trois voies : le module de l'outil commercial déjà en place, une plateforme de gestion des réponses, ou un développement sur mesure (extraction, recherche, API de modèle). Le choix se fait après l'audit de la bibliothèque, pas avant.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Une décision prise sur des observations, section par section

Le passage à l'étape 2 ne devrait pas être décidé à l'avance. Il dépend de ce que l'équipe commerciale observe durant l'étape 1 : la justesse des réponses proposées, les corrections nécessaires et la capacité du système à reconnaître les questions qui sortent de son périmètre.

CE QUE L'ÉQUIPE OBSERVE

- Justesse et sourçage des réponses proposées
- Corrections nécessaires, par section
- Transmission correcte des exceptions
- Pas d'incident significatif observé sur le périmètre testé
- Une bibliothèque à jour, chaque réponse avec un propriétaire

> La présentation de la société et les certifications peuvent passer à l'étape 2 ; les réponses techniques restent à l'étape 1.

CE QUE L'ON CHERCHE, ET COMMENT ON LE MESURE

L'objectif n'est pas de retirer la réponse aux équipes commerciales. Il est de réduire le temps passé à retrouver et réécrire les mêmes textes, de disposer plus tôt d'un premier dossier complet et de consacrer le temps des ingénieurs d'affaires à la solution, au chiffrage et à l'engagement.

Délai entre réception du dossier et premier jet complet

≈ 6 jours → **≈ 3 jours**

aujourd'hui (illustratif) — cible illustrative à l'étape 2

Suivi aussi : la part des sections standards reprises sans réécriture, **50 à 60 %** (cible illustrative)

Protection des données	nLPD : finalités, données traitées (CV, contacts), confidentialité des dossiers reçus, hébergement et transferts clarifiés avant le lancement.
Gouvernance	La direction commerciale porte le résultat et relit chaque semaine un échantillon de sections complétées.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

Dans cet exemple, l'IA ne retire pas la réponse aux équipes commerciales.

Elle intervient d'abord là où une réponse approuvée et une source en vigueur suffisent à rédiger.

La question utile n'est donc pas : « Quel outil faut-il acheter ? »
Elle est : « Quel travail répété pouvons-nous faire assister, mesurer, puis déléguer de manière contrôlée ? »

> **Quel travail répétitif, dans votre entreprise, répond déjà à ces conditions ?**

Sergio Castagna Consulting.
sergiocastagna.com · info@sergiocastagna.com · Genève

Sergio Castagna Consulting est membre de l'OpenAI Partner Network et partenaire enregistré du Google Cloud Partner Network. Le choix d'un outil intervient après le choix du problème.