La réponse aux appels d'offres

Sergio Castagna Consulting.
Cas illustratif · Exemple Équipements SA · 900 collaborateurs · société fictive

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

≈ 8 dossiers par mois (illustratif) · **≈ 60 %** de questions déjà traitées (illustratif) · **≈ 6 jours** de travail par dossier (illustratif) (ordres de grandeur illustratifs)

● point de friction

ÉTAPE 1 — Dossier d'appel d'offres reçu

→ **ÉTAPE 2** — Lecture des exigences
- ● Exigences dispersées dans les annexes

→ **ÉTAPE 3** — Recherche des offres passées
- ● Bonne version difficile à retrouver

→ **ÉTAPE 4** — Rédaction section par section
- ● Mêmes textes réécrits à chaque offre

→ **ÉTAPE 5** — Contributions des experts
- ● Relances en fin de délai

→ **ÉTAPE 6** — Chiffrage, relecture, signature
- ● Peu de temps laissé au chiffrage

AVANT DE COMMENCER

Préparer la bibliothèque.
Rassembler réponses approuvées, fiches techniques, certificats et références autorisées, attribuer un propriétaire à chaque réponse et dater sa validité. L'outil vient ensuite.

ET TECHNIQUEMENT ?

Extraction des exigences du dossier, recherche hybride dans une bibliothèque de réponses approuvées filtrée par droits, règles déterministes pour la validité des sources et les sections engageantes, réponse rédigée par un LLM instruit de citer chaque source, garde-fous d'entrée et de sortie avec transmission à l'ingénieur d'affaires. Une boucle relie le journal, la revue commerciale et le jeu d'évaluation. Schéma et contrôles en page 2.

ÉTAPE 1 L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

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

1. **Le dossier arrive** — par le même canal qu'aujourd'hui.
2. **L'assistant prépare un premier jet** — question par question, en citant la source.
3. **L'ingénieur d'affaires décide** — il complète, corrige et chiffre.
4. **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.

ÉTAPE 2 L'ASSISTANT COMPLÈTE LES SECTIONS AUTORISÉES

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

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

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.

POURQUOI ICI, ET À QUELLE CONDITION

Répété souvent · Porteur clair · Livrable net · Irritant ressenti

- **Une bibliothèque de réponses approuvée** à jour, avec un propriétaire par réponse.
- **Des sources internes en vigueur** fiches, certificats, références autorisées.
- **Aucun engagement commercial** confié à l'IA : prix, délais, garanties, signature.
- **Les dossiers atypiques, sensibles ou ambigus** transmis à l'ingénieur d'affaires.

Le risque ne disparaît pas : il devient visible, mesurable et gouvernable.

PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Décidé section par section, pas à l'avance, sur ce que l'équipe commerciale observe durant l'étape 1 :

- 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

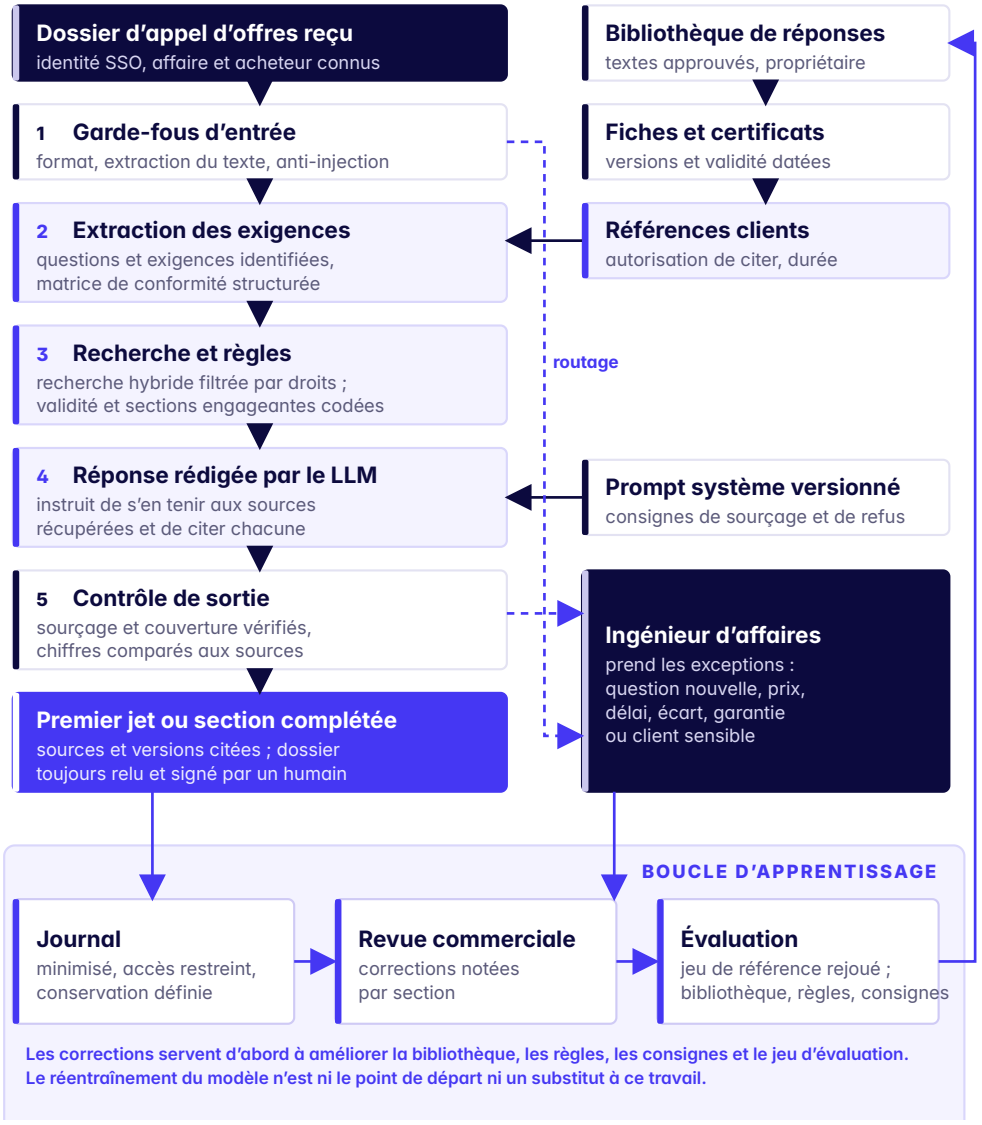
Non pas retirer la réponse aux équipes commerciales, mais éviter de réécrire les mêmes textes, disposer plus tôt d'un premier dossier et libérer du temps pour la solution et le chiffrage.

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)

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

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 (rappel du routage). Rejoué à chaque changement de modèle, de bibliothèque ou de consignes.

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.

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.

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.

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 de mise en œuvre

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.