SAKIRA

TUTORIEL 11

Répondre à un appel d'offres point par point

© SAKIRA

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit.
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

TUTORIEL 11 · DU DÉBUTANT À L'EXPERT

Répondre à un appel d'offres point par point

Un acheteur publie un appel d'offres : une demande écrite à laquelle plusieurs entreprises répondent. Une IA rédige une réponse fluide en quelques minutes, et elle écrit « oui, nous le faisons » à une exigence qui ressemble seulement à vos prestations. Ce guide fait répondre à chaque exigence par un passage de vos propres documents, ou par « non couvert ».

La règle à respecter

Chaque exigence reçoit une réponse qui cite un passage de vos documents, ou la mention « non couvert ». Une IA répond volontiers « oui » à une exigence qui ressemble à ce que vous faites : une garantie de 12 mois face à une exigence de 24 mois, une astreinte de 8 h à 18 h face à une astreinte permanente, une certification « en cours d'obtention ». Pas de « conforme » sans passage cité, pas d'exigence regroupée ou oubliée. Les citations et les comptes se contrôlent dans Excel ; le jugement « couvert » reste le vôtre. Ne collez que des textes que vous avez le droit de partager.

AVANT DE COMMENCER

Il vous faut

Le cahier des charges de l'appel d'offres (le document de l'acheteur, qui liste ce qu'il exige) dont vous avez le droit de partager le texte, vos propres documents de présentation en texte (descriptif des prestations, procédures), Word, Excel et un assistant d'IA comme Claude.

Résultat

Un tableau où chaque exigence reçoit une réponse qui cite un passage de vos documents, ou la mention « non couvert », contrôlé dans Excel, puis la réponse rédigée dans Word.

01 Numéroter les exigences dans Excel

Une exigence est une demande précise du cahier des charges. Ouvrez un classeur et créez une feuille nommée « Exigences ». Mettez le numéro dans la colonne A (E01, E02…) et le texte de l'exigence, recopié tel quel, dans la colonne B, à raison d'une exigence par cellule, à partir de la ligne 2.

Notre exemple : une entreprise répond à un appel d'offres pour la maintenance des machines d'un site industriel. Le cahier des charges compte dix exigences.

- E01 : intervention sur site sous 4 heures ouvrées après un appel, du lundi au vendredi.
- E02 : astreinte téléphonique (un technicien joignable par téléphone en dehors des heures de travail) le week-end et les jours fériés.
- E03 : un interlocuteur unique, nommé, pour le suivi de l'accord.
- E04 : rapport mensuel des interventions, remis avant le 5 du mois suivant.
- E05 : techniciens habilités au travail en hauteur et à la consignation électrique (la mise hors tension sécurisée d'une machine avant d'intervenir).
- E06 : certification ISO 45001 en cours de validité.
- E07 : pièces de rechange garanties 24 mois.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

- E08 : au moins une session de formation par an pour les agents du site.
- E09 : trois références de maintenance sur des sites industriels de plus de 300 personnes.
- E10 : remplacement d'un technicien absent sous 48 heures.

Dans une cellule libre, par exemple D1, saisissez `=NBVAL(B2:B11)` : le résultat est le nombre d'exigences, ici 10. Adaptez les numéros de ligne à votre cahier des charges. Ce nombre servira de référence pour tous les contrôles qui suivent.

02 Repérer les paragraphes de vos documents dans Word

Une citation n'est vérifiable que si on peut la retrouver. Dans Word, ouvrez chaque document que vous êtes prêt à montrer à l'acheteur et tapez au début de chaque paragraphe un repère entre crochets : A1, A2… pour le premier document, B1, B2… pour le second. N'utilisez ni brouillon ni courriel interne : une phrase qu'un document du dossier ne contient pas ne peut pas servir de réponse.

Dans notre exemple, deux documents : A, la présentation des prestations, et B, la procédure d'astreinte.

- [A1] Nos techniciens interviennent sur site en moins de 4 heures ouvrées après l'appel, du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h.
- [A2] Chaque client dispose d'un responsable de compte nommé, qui suit son dossier du premier jour à la fin de l'accord.
- [A3] Un rapport d'intervention est envoyé le dernier jour ouvré de chaque mois.
- [A4] Tous nos techniciens détiennent l'habilitation électrique et l'autorisation de travail en hauteur, renouvelées tous les trois ans.
- [A5] Les pièces de rechange posées par nos équipes sont garanties 12 mois.
- [A6] Nous proposons une demi-journée de formation par an aux agents du client, sur demande.
- [A7] Notre équipe compte 35 techniciens répartis sur quatre agences.
- [B1] Une astreinte téléphonique est assurée le samedi, le dimanche et les jours fériés, de 8 h à 18 h.
- [B2] En dehors de ces horaires, le client laisse un message et un technicien rappelle le premier jour ouvré.
- [B3] Un technicien d'astreinte peut se déplacer sur site si l'appel est classé « arrêt de production ».

> **GARDE-FOU**
> Ne décrivez pas vos prestations mieux qu'elles ne sont dans vos documents pour « aider » l'IA. Si votre descriptif dit 12 mois de garantie et que l'appel d'offres en exige 24, c'est le descriptif qui doit rester tel quel : l'écart est une information pour votre décision.

03 Débutant : une consigne à coller

Collez dans la conversation les exigences (colonnes A et B de la feuille) puis le texte de vos documents, repères compris.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

À COPIER

```
Voici les exigences d'un appel d'offres, numérotées, puis deux de mes documents dont chaque paragraphe porte un repère entre crochets (A1, A2, B1…). Pour chaque exigence, écris une réponse d'une ou deux phrases, puis recopie mot pour mot, entre guillemets, le passage de mes documents sur lequel elle s'appuie, avec son repère. Si aucun passage ne répond à l'exigence, écris « non couvert » et rien d'autre : tu n'inventes aucune réponse et tu ne déduis rien de ce que mon entreprise ferait probablement.

Exigences : [coller les exigences ici]

Mes documents : [coller vos documents ici]
```



Figure 1. Réponses obtenues sur nos dix exigences d'exemple : « non couvert » pour E06, E09 et E10, et des formules libres (« Oui, sous condition », « Non ») pour les autres.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

GARDE-FOU

Les trois exigences sans réponse sont bien signalées, mais les autres réponses n'ont pas de statut régulier : « Oui, sous condition » pour la formation (E08), « Non » pour la garantie de 24 mois (E07), « Partiellement » pour la consignation électrique (E05). Vous ne pouvez ni les compter ni les trier. Passez à l'étape 04 dès que l'appel d'offres compte plus de quelques exigences.

04 Confirmé : un assistant qui range chaque exigence dans un statut

Dans un Projet Claude, ou collé au début d'une conversation :

À COPIER

```
Tu aides un dirigeant à répondre à un appel d'offres, exigence par exigence. Tu ne rédiges la réponse que d'après les documents qu'il te donne, jamais d'après ce que ferait une entreprise comme la sienne.

Rends un tableau en texte simple, sans bloc de code, une ligne par exigence, dans l'ordre des numéros, avec ces colonnes séparées par des points-virgules, pour que je le colle dans Excel : Numéro ; Exigence (recopiée telle quelle) ; Statut ; Réponse ; Citation ; Repère.
- Statut : un seul de ces trois mots. « Couvert » si un passage répond à toute l'exigence. « Partiel » si un passage répond à une partie : la Réponse dit alors la partie couverte et la partie manquante. « Non couvert » si aucun passage ne répond.
- Réponse : une ou deux phrases rédigées pour l'acheteur, sans promesse qui ne figure pas dans les documents.
- Citation : le passage des documents, recopié mot pour mot, de 5 à 25 mots, sans guillemets et sans point-virgule (si le passage en contient un, choisis un autre extrait). Pour « Non couvert », laisse la case vide.
- Repère : le repère du paragraphe cité (A1, B2…).

Une exigence reçoit une ligne, même si elle est non couverte. Ne regroupe pas deux exigences. Ne corrige pas une exigence qui te paraît mal écrite.

Après le tableau, liste les exigences « Non couvert » et « Partiel », avec pour chacune la pièce ou l'information qu'il faudrait demander en interne pour y répondre. Aucun compliment, aucune phrase de conclusion.

Exigences : [coller les exigences ici]

Mes documents : [coller vos documents ici]
```

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933



Figure 2. Le tableau rendu sur notre exemple : quatre exigences « Couvert », trois « Partiel », trois « Non couvert », puis la liste de ce qu'il faut demander en interne.

Dans notre exemple, l'assistant range E05, E07 et E08 en « Partiel ». Pour E07, il écrit que les pièces sont garanties 12 mois et que la durée de 24 mois demandée manque. Pour E05, il relève que la consignation électrique n'est pas citée.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

> **GARDE-FOU**
> Le statut est un jugement de l'IA, et il peut changer d'une réponse à l'autre : une même ligne passe de « Partiel » à « Couvert » si vous relancez la consigne. Relisez côte à côte l'exigence et la citation de chaque ligne « Couvert », car c'est le seul statut qui engage votre entreprise sans qu'un manque soit écrit.

05 Expert : contrôler les citations et les comptes dans Excel

Les contrôles se font dans Excel, sans IA. Ils vérifient deux choses : qu'aucune exigence n'a disparu, et que chaque citation existe vraiment dans vos documents.

Créez une feuille « Sources » et collez dans la cellule A1 le texte complet de vos documents : double-cliquez dans la cellule, puis collez (une cellule accepte environ 32 000 caractères ; au-delà, mettez un document par cellule et ajoutez-les avec `&` dans la formule).

Sur une feuille « Réponses », collez le tableau rendu par l'assistant dans la cellule A1. Si tout reste dans la colonne A, sélectionnez-la, puis ouvrez Données > Convertir. Au premier écran, choisissez « Délimité » et cliquez sur « Suivant ». Au deuxième, cochez « Point-virgule », cliquez sur « Suivant », puis sur « Terminer ». Les colonnes sont : A Numéro, B Exigence, C Statut, D Réponse, E Citation, F Repère.

Dans la cellule G2, saisissez cette formule, puis recopiez-la jusqu'à la ligne 11 (adaptez au nombre de vos exigences) :

```
=SI(C2="Non couvert";SI(E2="";"ok";"CITATION SUR UNE EXIGENCE NON COUVERTE");SI(E2="";"CITATION ABSENTE";SI(ESTERREUR(TROUVE(SUPPRESPACE(E2);Sources!$A$1));"CITATION INTROUVABLE";"ok")))
```

Dans la version anglaise d'Excel, les points-virgules deviennent des virgules et les fonctions s'appellent IF, ISERROR, FIND et TRIM. Ensuite, en I1 à J6, posez les comptes :

- J1 : `=NBVAL(Exigences!B2:B11)`, le nombre d'exigences du cahier des charges.
- J2 : `=NBVAL(A2:A11)`, le nombre de lignes du tableau de l'assistant.
- J3, J4, J5 : `=NB.SI(C2:C11;"Couvert")`, puis la même formule avec « Partiel » et « Non couvert ».
- J6 : `=NB.SI(G2:G11;"ok")`.

Mettez un libellé en colonne I devant chaque compte. Les cellules de J contiennent des nombres : formatez-les en Nombre. Sur notre exemple, J1 et J2 valent 10, J3 vaut 4, J4 vaut 3, J5 vaut 3, et J6 vaut 10. Si J2 est inférieur à J1, l'assistant a sauté une exigence. Si J3 + J4 + J5 est différent de J1, un statut est mal écrit. Si une cellule de la colonne G affiche « CITATION INTROUVABLE », cherchez la phrase dans Word : une apostrophe ou une espace différente suffit à la produire, et c'est parfois une phrase inventée.

> **GARDE-FOU**
> Le contrôle prouve que la citation existe dans vos documents, pas qu'elle répond à l'exigence. Une phrase exacte posée sous la mauvaise exigence passe au vert. La lecture de chaque paire exigence et citation reste à faire, au moins pour les lignes « Couvert ».

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

06 Décider ce que vous faites des lignes « Partiel » et « Non couvert »

Pour chacune, trois issues possibles : fournir la pièce qui manque (un certificat, une attestation), écrire honnêtement l'écart dans la réponse, ou poser une question à l'acheteur si l'exigence est ambiguë. Vous décidez de chaque cas avec la personne qui connaît le sujet : la liste de l'assistant indique ce qu'il faut lui demander.

Vérifiez dans le cahier des charges si l'acheteur précise des exigences éliminatoires. Un « non couvert » sur l'une d'elles peut écarter votre dossier : répondre quand même, ou renoncer, est une décision de direction.

07 Rédiger la réponse dans Word

Reprenez le texte de la colonne Réponse dans Word, exigence par exigence, avec les mêmes numéros que dans Excel. Une ligne « Partiel » garde son écart dans la phrase, et une ligne « Non couvert » reçoit ce que vous avez décidé à l'étape 06. Relisez à la fin les numéros : E01 à E10 doivent tous être présents, dans l'ordre.

Qui fait quoi

L'IA fait	Vous faites
Rapproche chaque exigence d'un passage de vos documents	Numérotez les exigences et repérez vos paragraphes
Cite le passage mot pour mot et propose un statut	Relisez chaque paire exigence et citation, surtout les « Couvert »
Écrit « non couvert » quand aucun passage ne répond	Décidez de fournir la pièce, d'écrire l'écart ou de renoncer
Liste ce qu'il faut demander en interne	Faites contrôler les citations et les comptes dans Excel

Ce que ce guide ne fait pas

Il ne décide pas de répondre à l'appel d'offres, et il ne rédige pas la partie commerciale (montants, délais d'exécution). Il ne lit pas les annexes scannées : il faut d'abord un texte exploitable. Pour un appel d'offres public, dont les règles de forme et d'élimination sont strictes, faites relire le dossier par un juriste avant de le déposer.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933