

Consultation d'Assistance Technique

Dossier N° DH037124

**N - BPCE SA - Chef de projet technique - support utilisateur et tests pour application
IA**

Date d'envoi :	01/07/2026
Date limite de réponse :	16/07/2026

Accord de Confidentialité

Les destinataires de ce document doivent le considérer comme un document confidentiel, propriété de l'entité qui émet l'appel d'offres (ci-après le « Client »).

Ce dossier de consultation contient des informations confidentielles appartenant au Groupe BPCE. Son contenu ne doit pas être copié, distribué, ou diffusé à des personnes non impliquées dans la création de la réponse aux questions soulevées dans ce document.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
REGLEMENT DE LA CONSULTATION	3
1 - Typologie des Prestations.....	4
1.1. Le besoin	4
1.2. Type de prestation recherché	4
1.3. Description de la typologie de prestation :.....	5
1.4. Dispositions relatives aux transactions personnelles	5
2 - Lieu de la prestation	5
3 - Durée de la prestation	5
4 - Critères d'évaluation de la prestation	5
5 - Déroulement de la consultation	6
5.1. Correspondants et coordonnées	6
5.2. Remise des offres et calendrier	6
6 - Conditions d'exécution des Prestations en cas de Crise Sanitaire	6

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Présentation du Groupe BPCE

Le Groupe BPCE est issu du rapprochement des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne. Son ambition est d'être la première banque du quotidien des Français, de leurs entreprises et de leurs institutions.

BPCE est l'organe central du groupe bancaire coopératif composé des réseaux des banques populaires et des caisses d'épargne ainsi que des autres établissements de crédit affiliés.

Au service du groupe pour répondre à ses défis actuels et à venir, les missions de BPCE, définies par la loi du 18 juin 2009, s'inscrivent dans la continuité des principes coopératifs des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne, à savoir :

- Définir la politique et les orientations stratégiques du groupe et de ses réseaux ;
- Coordonner les politiques commerciales ;
- Représenter le groupe et ses réseaux dans les instances réglementaires et négocier, en leur nom, des accords nationaux ou internationaux ;
- Représenter le groupe et ses réseaux en tant qu'employeur ;
- Mettre en œuvre tous les moyens permettant de piloter le groupe en matière de liquidité, de solvabilité, de maîtrise des risques et de contrôle interne.

Nous vous invitons à lire en introduction la présentation du groupe disponible à l'adresse suivante : <https://www.groupebpce.fr>

1 - Typologie des Prestations

Dans le cadre de ses activités, le Client requiert un savoir-faire dont il ne dispose pas en interne. Le Client lance donc un appel d'offres afin de satisfaire le besoin défini au présent titre.

1.1. Le besoin

Contexte / Objectifs :

Contexte :

Le département Tech Expertise & Solutions a pour vocation d'accompagner la transformation digitale de nos métiers, en lien avec la stratégie du groupe BPCE.

Ce centre d'expertise transverse est orienté développement, innovation, data, IA...

Prestation au sein d'Assets IA, en charge de concevoir des projets pilotes et des produits finis innovants à destination du groupe et des clients.

Mission de support utilisateur pour une application IA de type "ChatGPT" à destination des collaborateurs du groupe (population cible : 100 000 collaborateurs).

Missions principales :

- Accompagner les utilisateurs dans la prise en main et l'usage quotidien de l'application.
- Garantir un haut niveau de satisfaction utilisateur en répondant rapidement, clairement et pédagogiquement aux demandes.
- Assurer la continuité de service en traitant les incidents, anomalies et demandes d'assistance dans les délais définis.
- Recueillir, qualifier et remonter les besoins métiers afin d'améliorer l'outil (qualité des réponses, ergonomie, nouvelles fonctionnalités).
- Contribuer à l'adoption et à la diffusion des bonnes pratiques d'utilisation de l'IA (prompting, limites, sécurité des données).
- Développer et maintenir des scripts de tests automatisés.
- Participer à l'amélioration continue du service via la documentation, la formation et le retour d'expérience.
- Produire des rapports d'activité (volumétrie, récurrence des problèmes, points d'amélioration).

Expertises spécifiques :

Compétences :

- Compréhension du fonctionnement d'une IA conversationnelle de type ChatGPT.
- Sensibilité aux bonnes pratiques de "prompt engineering".
- Capacité à prioriser et gérer des demandes multicanaux.
- Rigueur dans le suivi des demandes.
- Capacité à tester, reproduire et documenter un bug ou un comportement inattendu.
- Compréhension générale des environnements web (navigateur, SSO, droits d'accès, latence, caches, etc.).
- Connaissances des solutions de tests automatisés.

Softskill :

- Excellentes capacités de communication orale et écrite en français et en anglais.
- Sens du service client et de la relation utilisateur.
- Capacité à adapter son discours à des publics variés (non techniques, métiers, IT, direction).

Niveau du consultant attendu :

Diplômé Bac+5 d'une école d'ingénieur ou équivalent.

1.2. Type de prestation recherché

Libellé de la prestation : IT généraliste - Chef de projet SI - IDF
Séniorité : Plus de 9 ans

1.3. Description de la typologie de prestation :

Libellé Typologie : Chef de projet SI

Description :

- Il définit, met en oeuvre et conduit un projet SI depuis sa conception jusqu'à la réception dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences formulées par le chef de projet MOA ou le client métier en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.
- Définit la conception technique et rédige les spécifications techniques détaillées
- Participe au choix de progiciels, en relation avec le maître d'ouvrage
- Participe à la réalisation en termes de développements spécifiques ou d'intégration
- Définit les tests et participe aux recettes
- Organise, coordonne et anime l'ensemble de l'équipe de maîtrise d'oeuvre du projet
- Arbitre les éventuels différends entre l'équipe et les autres intervenants
- Supervise le déroulement du projet
- Coordonne, synthétise, et assure la qualité des validations prononcées
- Fait circuler et diffuse l'information côté maîtrise d'oeuvre
- Gère la relation avec le ou les fournisseurs (depuis la signature du contrat à la validation finale du projet)
- Déploie la nouvelle application ou le nouveau service
- Organise la maintenance
- Participe à la formation des utilisateurs
- Organise du support utilisateur
- Garantit le respect du cahier des charges
- Garantit le respect des délais et des coûts
- Propose au métier ou maître d'ouvrage, en cours de projet, d'éventuelles modifications d'objectifs (qualité, coût, délai) liées à des contraintes de réalisation ou des modifications d'environnement

1.4. Dispositions relatives aux transactions personnelles

La prestation objet de la présente consultation est éligible au suivi des transactions personnelles sur instruments financiers (UE n°596/2014, "MAR", UE n°2017/565, "MIF 2") : **Non**

2 - Lieu de la prestation

La prestation sera réalisée sur le site du Client à l'adresse suivante :
5, avenue de la liberté, 94220 Charenton-le-Pont

3 - Durée de la prestation

Date de début souhaitée : 20/07/2026

Date de fin prévisionnelle : 22/01/2027

En tout état de cause, la mission ne peut débuter qu'après signature du contrat.

4 - Critères d'évaluation de la prestation

Les propositions formulées sont évaluées par le Client (Correspondant Opérationnel et Correspondant Filière Achats) en fonction de leur adéquation au besoin exprimé.

Une attention toute particulière sera portée sur la conformité de la proposition aux critères suivants :

- Compétences techniques et/ou fonctionnelles demandées,
- Capacité à répondre dans les délais exprimés par le Client,
- Précision, exhaustivité et exactitude des informations contenues dans la proposition,
- Compréhension des enjeux et attentes du Client dans le cadre de l'exécution de cette prestation.

Les critères ci-dessus ne sont pas exhaustifs et ne sont pas donnés par ordre d'importance.

Le dossier de compétences (DC) doit être anonyme et ne pas faire référence à l'identification d'une personne (Prénom, NOM, genre (homme/femme), origines ou tout autre élément personnel)

Toute offre incomplète et/ou ne respectant pas le formalisme demandé sur le formulaire de réponse à votre disposition dans l'extranet fournisseur sera considérée comme non conforme et ne sera pas prise en considération par le Client.

5 - Déroulement de la consultation

5.1. Correspondants et coordonnées

☞ Pour toute question et proposition, les sociétés consultées s'adresseront aux personnes ci-dessous via la messagerie d'Harmoni exclusivement :

Correspondant Technique / Métier : **Jean-Baptiste GOMOND**

Interlocuteur Achats :

5.2. Remise des offres et calendrier

La date limite de remise des propositions est fixée au **16/07/2026** inclus.

Des entretiens avec les correspondants techniques du Client pourront être planifiés pour les propositions présélectionnées suite aux réponses.

6 - Conditions d'exécution des Prestations en cas de Crise Sanitaire

En cas de crise sanitaire (ci-après, la Crise sanitaire), le société consultée s'engage à respecter toutes les mesures ou recommandations (i) de nature légale ou réglementaire applicables à la Crise Sanitaire, ou (ii) émanant d'une autorité publique ou toute Autorité de Supervision (Autorité de Supervision désigne toute autorité compétente chargée de la supervision du Client, ainsi que toute autorité de résiliation compétente) ou (iii) prévues par le plan de prévention éventuellement applicable dans sa dernière version communiquée par le Client. Dans le cadre d'une éventuelle venue sur l'un des sites du Groupe BPCE, l'entité concernée se réserve le droit de contrôler, ou de faire contrôler, à tout moment, le respect par la société consultée, ses collaborateurs et sous-traitants des dispositions et mesures prévues notamment par le plan de prévention applicable.

En répondant à l'appel d'offres, la société consultée déclare avoir :

- pris connaissance de ces stipulations et les accepter.
- intégré toutes conséquences liées à ces mesures au sein de son offre, notamment sur le plan financier et organisationnel.

Ces éléments sont une condition essentielle de l'offre de la société consultée et constituent des critères d'appréciation de celle-ci, par les équipes du Client.