

CAHIER DES CHARGES

Appel d'offre relatif à la conception d'un kit d'accompagnement RH à
l'ère de l'intelligence artificielle

Commerce à distance et e-commerce

Marché n° 2026-060-178

1. Dispositions générales

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les attentes de la CPNEFP de la branche du Commerce à distance et de l'e-commerce (IDCC 2198), avec l'appui opérationnel de l'Opcommerce, pour concevoir un kit d'accompagnement RH à destination des entreprises de la branche dans un contexte de transformation des métiers, des compétences et des organisations sous l'effet de l'intelligence artificielle.

La consultation porte sur une mission structurée en deux phases : une phase ferme de cadrage, de benchmark et de co-construction en 2026, puis une phase de production opérationnelle des fiches et outils RH en 2027, exécutée par bons de commande selon les arbitrages validés par la CPNE.

Le cahier des charges précise les objectifs poursuivis, le périmètre des prestations attendues, les livrables, les modalités de gouvernance, le calendrier prévisionnel, les exigences transversales, le profil attendu du prestataire ainsi que les éléments à remettre dans le cadre de l'offre.

2. Contexte et enjeux de la mission

Le commerce à distance et l'e-commerce, comme beaucoup de secteurs d'activité, traversent une transformation structurelle accélérée par l'intelligence artificielle. Dans ce secteur, l'IA n'est plus une perspective : elle est déjà présente dans la relation client (chatbots, personnalisation), la logistique (prédiction de stocks, optimisation des flux), le marketing (ciblage, génération de contenu) et, de plus en plus, dans les fonctions RH elles-mêmes (tri de CV, analyse de performance, planification).

Cette transformation produit des effets directs sur les organisations : recomposition des métiers, évolution des compétences attendues, nouvelles formes de travail. Les entreprises se retrouvent souvent sans outils pour y répondre.

Le projet vise à produire un kit de ressources RH pratiques, directement mobilisables par les entreprises, pour les aider à développer une organisation dans laquelle les salariés peuvent être réellement performants, à jour des compétences métiers en termes d'IA, et ce, en continu, épanouis et adaptables face aux transformations en cours et à venir.

3. Objet du marché et objectifs poursuivis

Le kit ne doit pas s'adresser à la branche ni parler au nom de la branche : il doit parler aux entreprises, en se mettant à leur place.

Question centrale

Comment une entreprise peut-elle organiser son fonctionnement interne pour que ses salariés soient tout le temps, en continu, au meilleur de leurs capacités dans un environnement transformé par l'IA ?

Il ne s'agit pas de produire des notices techniques sur l'IA, mais de donner aux dirigeants, managers et responsables RH des clés concrètes pour adapter leur organisation, leurs pratiques et leurs outils, mettre en place un éco-système d'auto-apprentissage en continu. Les fiches et ressources produites devront :

- Partir du point de vue de l'entreprise (pour que les salariés soient à jour des connaissances requises pour leur métier en termes d'IA) : quels problèmes concrets elle rencontre, quelles questions elle se pose, quelles décisions elle doit prendre.
- S'appuyer sur des pratiques réelles d'entreprises, y compris hors du périmètre de la branche, dès lors qu'elles sont transposables ou inspirantes.
- Anticiper les besoins de demain : ne pas seulement décrire l'existant mais outiller les entreprises, pour une organisation performante, pour les transformations prévisibles à 2–3 ans (montée en puissance des agents IA, hybridation humain/machine, nouvelles formes de management, etc.).
- Identifier et présenter des outils mobilisables : pas seulement des conseils, mais des ressources, méthodes, grilles, applications ou démarches que l'entreprise peut concrètement activer.

4. Forme du marché

Le marché est envisagé sous la forme d'un marché unique composé d'une phase ferme et d'une phase exécutée par bons de commande. La Phase 1 correspond au cadrage de la mission et à la définition du plan de production. La Phase 2 correspond à la production des fiches et outils RH selon les arbitrages validés à l'issue de la Phase 1.

- Phase 1 ferme : cadrage, benchmark, co-construction, plan de production et maquette de fiche-type.
- Phase 2 à bons de commande : production progressive des fiches et outils RH, par lots ou unités de production, dans la limite de l'enveloppe prévue.

5. Prestations attendues – Phase 1 : cadrage, benchmark et co-construction

4.1 Benchmark

a) Cartographie des usages IA dans la branche et au-delà

Il s'agira d'identifier quels outils IA sont effectivement déployés dans les entreprises (relation client, logistique, marketing, data, RH), en distinguant les usages déjà répandus des usages émergents. Le benchmark devra également repérer les entreprises motrices — dans la branche ou dans d'autres secteurs comparables — dont les pratiques d'organisation, de management ou d'accompagnement des salariés face à l'IA peuvent servir de références. L'objectif n'est pas de produire un panorama exhaustif mais d'identifier des modèles d'organisation inspirants, transposables à des structures de taille variée.

b) Recensement des outils RH existants sur l'IA

Le prestataire identifiera ce qui a déjà été produit par d'autres branches professionnelles, entreprises et organismes spécialisés (ANACT, ANDRH, APEC, etc.). L'objectif est double : éviter les doublons, et repérer ce qui manque — les « blancs » que la branche peut utilement

comblent. Une attention particulière sera portée aux formats qui fonctionnent auprès des TPE/PME (accessibles et opérationnels).

4.2 Identification des besoins prioritaires des entreprises

Sur la base du benchmark et d'une analyse des dynamiques sectorielles, le prestataire proposera une cartographie des impacts RH prioritaires pour les entreprises de la branche :

- Quels métiers sont les plus concernés par l'IA à court et moyen terme ?
- Quelles compétences sont en transformation ?
- Quelles dimensions organisationnelles sont les plus fragilisées ou à renforcer (management de proximité, montée en compétences, QVT, organisation du travail, etc.) ?
- Quels outils les entreprises recherchent-elles concrètement ? (Grilles d'évaluation, protocoles d'intégration de l'IA, trames de dialogue managérial, etc.)

Projection prospective requise

Cette analyse devra intégrer une dimension prospective : les besoins des entreprises ne sont pas seulement ceux d'aujourd'hui, mais aussi ceux qu'elles n'ont pas encore identifiés face à des transformations encore en cours.

4.3 Atelier(s) de co-construction avec la CPNE

Le prestataire animera un ou plusieurs ateliers associant les membres de la CPNE autour :

- De la restitution synthétique du benchmark — tendances clés, pratiques inspirantes, blancs identifiés.
- De la présentation de 3 à 4 exemples de fiches ou kits RH existants, pour nourrir la réflexion sur le format et le ton souhaités.
- D'une séquence de priorisation collective (vote, matrice, consensus) permettant d'arrêter la liste des thématiques à couvrir et leur ordre de traitement.
- De la co-construction d'une maquette de fiche-type (structure, rubriques, longueur, exemples, niveau de technicité, ton éditorial).

4.4 Livrables attendus en Phase 1

- Rapport de benchmark (cartographie des usages IA / recensement des outils RH existants / analyse des besoins prioritaires / Organisation ou écosystème auto-apprenant)
- Compte-rendu synthétique de l'atelier de co-construction
- Plan de production des fiches : liste des thématiques retenues, ordonnancement, logique de lots et estimation des volumes qui feront l'objet de bons de commande en Phase 2
- Maquette de fiche-type validée par la CPNE (structure, rubriques, ton, exemples)
- Note de cadrage éditorial (angle, niveau de langage, posture, exemples de bonnes pratiques de format)

La Phase 2 sera organisée sous la forme d'une enveloppe à bons de commande, afin d'ajuster le volume de production au plan validé en Phase 1 et aux arbitrages de la CPNE. Cette modalité permettra de déclencher progressivement la production des fiches, par lots ou par unités, sans préjuger à ce stade du nombre exact de ressources à produire.

6. Prestations attendues – Phase 2 : production opérationnelle des fiches RH

5.1 Lancement et brief rédactionnel

En démarrage de Phase 2, le prestataire retenu prendra connaissance de l'ensemble des livrables de cadrage et s'alignera avec l'Observatoire sur :

- La liste définitive des fiches à produire et leur organisation en lots.
- La structure-type validée en Phase 1.
- Le ton éditorial, le niveau de technicité et les conventions rédactionnelles.
- Le calendrier de production et les jalons de relecture paritaire.
- L'identité graphique (gabarit Opcommerce et/ou charte branche).

5.2 Structure attendue des fiches

La structure des fiches pourra être précisée, ajustée ou réorganisée dans le cadre de la Phase 1, en fonction des enseignements du benchmark, des besoins identifiés et des arbitrages de la CPNE.

À ce stade, les entrées ci-dessous constituent une première orientation de travail, proposée à titre indicatif et pouvant évoluer à l'issue du cadrage :

- Pourquoi c'est un sujet pour mon entreprise ?
 - o Mise en contexte rapide, chiffres clés, réalité du secteur.
- Ce que ça change concrètement dans mon organisation
 - o Impacts sur les métiers, les pratiques, le quotidien des équipes.
- Ce que je peux mettre en place
 - o Actions concrètes, démarches, bonnes pratiques issues d'entreprises réelles.
- Les outils que je peux mobiliser
 - o Ressources pratiques, applications, méthodes, grilles, formations disponibles.
- Ce à quoi je dois faire attention
 - o Points de vigilance juridiques, sociaux, éthiques.
- Pour aller plus loin
 - o Références, contacts utiles, liens.

Point d'attention

Une attention particulière pourrait être portée aux rubriques à forte valeur opérationnelle pour les entreprises, notamment celles relatives aux actions concrètes à mettre en place et aux outils mobilisables. Cette orientation sera toutefois à confirmer et à affiner lors de la Phase 1.

5.3 Organisation de la production

La production sera organisée en lots de 2 à 3 fiches, afin de fluidifier les relectures et les ajustements au fil de l'eau. Chaque lot fera l'objet d'un bon de commande spécifique, déclenché après validation du lot précédent et arbitrage sur les priorités de production. Chaque lot sera soumis à relecture paritaire avant le lancement du lot suivant.

5.4 Design éditorial

Une fois le contenu validé sur le fond, chaque fiche fera l'objet d'une mise en page professionnelle :

- Format A4 recto-verso ou équivalent 2 pages — lisible, aéré, facilement imprimable.
- Identité visuelle cohérente avec la charte Opcommerce et/ou la branche.
- Version PDF téléchargeable ; version web si pertinent.
- Usage de pictogrammes, encadrés et mises en exergue pour faciliter la lecture rapide.

5.5 Validation et diffusion

- Présentation de l'ensemble des fiches finalisées en séance CPNE pour validation formelle avant diffusion.
- Mise à disposition sur les espaces Opcommerce et de la branche.
- Production d'un guide d'utilisation du kit (1 à 2 pages) : à qui s'adresse chaque fiche, dans quel contexte l'utiliser, comment s'en emparer en interne.
- En option : kit d'animation permettant à une entreprise de s'approprier les fiches en interne.

7. Exigences transversales applicables aux prestations

Accessibilité

Les fiches doivent être compréhensibles et mobilisables par des responsables RH, des managers de proximité ou des dirigeants de TPE sans expertise préalable en IA.

Exemplarité concrète

Chaque fiche doit s'appuyer sur au moins un ou deux exemples de pratiques réelles d'entreprises (dans la branche ou en dehors) pour ancrer les préconisations dans le réel.

Projection prospective

Les fiches ne doivent pas se limiter à l'état de l'art actuel. Elles doivent intégrer, lorsque c'est pertinent, une dimension prospective sur les évolutions prévisibles à 2–3 ans (nouveaux outils, nouvelles formes d'organisation, nouvelles exigences de compétences).

Neutralité et pluralisme

Les fiches sont produites sous gouvernance paritaire et doivent refléter une diversité de situations et de points de vue (grandes entreprises / TPE, métiers variés, niveaux de maturité différents face à l'IA).

8. Profil attendu du prestataire

Le prestataire devra justifier d'une expertise combinée sur :

- Les transformations RH liées à l'intelligence artificielle (impacts métiers, compétences, organisation du travail).
- La connaissance du tissu TPE/PME et de leurs contraintes opérationnelles.
- La production de ressources pédagogiques et outillages pratiques à destination des entreprises.
- Une capacité d'animation de démarches participatives avec des instances paritaires.

Une connaissance du secteur du commerce à distance ou de l'e-commerce sera appréciée sans être obligatoire.

9. Budget et calendrier prévisionnel

Phase	Objet	Budget	Calendrier
Phase 1	Cadrage, benchmark, co-construction, livrables	20 000 € HT	2026
Phase 2	Production opérationnelle des fiches et diffusion	25 000 € HT maximum, mobilisables par bon de commande	2027

Les deux phases feront l'objet d'un marché unique distinguant une Phase 1 ferme et une Phase 2 exécutée par bons de commande, dans la limite de l'enveloppe budgétaire prévue. Cette organisation permettra d'engager d'abord le cadrage, puis de déclencher progressivement la production des fiches et outils RH en fonction du plan validé, des priorités retenues et des arbitrages de la CPNE.

10. Gouvernance, suivi et validation

Le prestataire sera en lien avec l'Observatoire Opcommerce, qui assurera le pilotage opérationnel de la mission pour le compte de la CPNEFP. Les partenaires sociaux seront associés aux principales étapes de cadrage, de priorisation, de validation des orientations et de validation des livrables.

- Le prestataire devra proposer un calendrier détaillé de réalisation, incluant les réunions de lancement, les points de suivi, les temps de validation et les délais de remise des livrables.

- Tout livrable soumis à validation devra être transmis dans un délai compatible avec l'examen par les instances paritaires.
- Les ajustements demandés dans le cadre des validations devront être intégrés sans coût supplémentaire, dès lors qu'ils relèvent du périmètre défini au présent cahier des charges.

11. Éléments attendus dans l'offre du candidat

Le candidat devra remettre une offre permettant d'apprécier sa compréhension du besoin, la pertinence de sa méthodologie, l'adéquation de l'équipe proposée et la cohérence de son offre financière.

- Une note de compréhension du contexte, des enjeux de la branche et des finalités du kit RH.
- Une proposition méthodologique détaillée pour la Phase 1 et, à titre indicatif, pour la Phase 2.
- Un calendrier prévisionnel faisant apparaître les étapes, jalons, livrables et temps de validation.
- La composition de l'équipe dédiée, les rôles de chaque intervenant, leurs références et expériences pertinentes.
- Des références ou exemples de productions comparables : kits RH, guides pratiques, supports de vulgarisation, benchmarks, démarches participatives ou travaux sur l'IA et les transformations du travail.
- Une proposition financière détaillée, distinguant la Phase 1 ferme et les modalités de chiffrage de la Phase 2 à bons de commande.

12. Critères d'attribution

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée au regard des critères suivants, sous réserve d'ajustement par les services compétents de l'acheteur :

Critère	Pondération indicative
Compréhension du contexte, des enjeux et des besoins des entreprises de la branche	20 %
Pertinence de la méthodologie proposée, qualité du benchmark, animation de la co-construction et organisation de la production	40 %
Qualité et complémentarité de l'équipe dédiée, références et expertise IA/RH	20 %
Prix et cohérence de l'offre financière au regard des prestations proposées	20 %

13. Modalités de remise des offres et demandes de renseignements

La remise des offres se fera aux adresses mails suivantes : gbohin@lopcommerce.com et slaifer@lopcommerce.com.

La date de fin de consultation : 2 septembre 2026 à 12h.