

COMPTE-RENDU

Partie 4 — Analyse de performance

Open Spaces — Gestion des réservations multi-sites

Certification RS6601

2026-07-22

Ce compte-rendu répond aux deux attendus de la partie 4 (identification des indicateurs, analyse du jeu de données fourni), et met ces résultats en correspondance avec les tests déjà exécutés sur l'automatisation Open Spaces (contrôle des doublons), documentés dans le cahier de recettes — sans reformuler ni relancer ces tests.

1. Indicateurs retenus

La note de cadrage (§8) définit 6 indicateurs cibles pour mesurer l'efficacité de la solution. Le tableau ci-dessous précise, pour chacun, s'il est calculable à partir du jeu de données fourni pour cette partie 4, ou s'il relève d'une autre source déjà produite (cahier de recettes) ou d'une donnée non encore disponible.

Indicateur	Objectif visé	Calculable ici ?	Source / remarque
Doubles réservations détectées et bloquées	0 doublon confirmé	Non	Déjà validé — cahier de recettes, CT-05. Non re-testé ici.
Délai moyen de validation (> 5 000 €)	< 24h ouvrées	Oui	Calculé §2.3 à partir des réservations sensibles du jeu de données.
Taux d'occupation des salles et du matériel par site	Optimisation de l'usage	Partiel	Le volume de réservations est connu, mais la capacité totale (créneaux disponibles) n'est pas fournie : un vrai taux d'occupation ne peut pas être calculé, seul un proxy de volume est proposé (§2.1).
Réservations refusées pour dépassement du plafond	Conformité à la règle métier	Non	Automatisation hors périmètre de ce projet (non construite) — indicateur sans objet à ce stade.
Demandes de suppression RGPD traitées < 30 j	100 %	Non	Automatisation hors périmètre de ce projet — donnée non produite par ce jeu de données.
Taux de satisfaction des adhérents	Amélioration continue	Non	Nécessite une enquête déclarative dédiée, absente de ce jeu de données opérationnel.

Indicateurs complémentaires proposés

Le jeu de données fourni contient une colonne (taux d'annulation) qui ne figure pas dans les indicateurs initiaux de la note de cadrage. Son exploitation (§2.2) fait apparaître un signal opérationnel net : elle mérite d'être ajoutée au tableau de bord, aux côtés des indicateurs déjà cadrés.

- Taux d'annulation par ressource et par site — révèle des écarts marqués que le volume seul ne montre pas (voir §2.2 et §2.4).
- Écart de délai de validation entre types de ressource sensible — le jeu de données distingue kits visio et salles événementielles ; l'écart observé entre les deux (§2.3) mérite un suivi spécifique plutôt qu'une moyenne globale qui le masquerait.

2. Analyse du jeu de données fourni (n = 7 lignes, 166 réservations)

2.1 Volume par site et par ressource

Site	Réservations (part du total)
Paris	63 (38,0 %)
Bordeaux	45 (27,1 %)
Marseille	21 (12,7 %)
Rennes	37 (22,3 %)

Par ressource : les salles de réunion représentent 110 réservations (66,3 % du volume), les kits visio premium 36 (21,7 %) et les salles événementielles 20 (12,0 %). Le volume seul ne permet toutefois pas de conclure à un taux d'occupation : sans le nombre de créneaux disponibles par ressource, un site à fort volume peut être proche de la saturation ou au contraire largement sous-utilisé — cette limite est reprise en §2.5.

2.2 Taux d'annulation

Le taux d'annulation global pondéré sur l'ensemble des 166 réservations est de 13,1 %. La moyenne masque cependant un écart important selon le type de ressource :

Ressource	Volume	Taux pondéré	Niveau
Salle de réunion	110	8,9 %	Dans la norme
Kit visio premium	36	16,5 %	À surveiller
Salle événementielle	20	30,2 %	Signal fort

Les salles événementielles cumulent le plus petit volume et le taux d'annulation le plus élevé, tiré par Rennes (38 % sur 8 réservations, voir §2.4). Par site, le taux d'annulation pondéré s'échelonne de 11,6 % (Paris) à 16,8 % (Rennes), un écart plus resserré qu'entre types de ressource — l'effet « type de ressource » domine l'effet « site » sur cet échantillon.

2.3 Délai moyen de validation des ressources sensibles

56 réservations (33,7 % du total) portent sur une ressource sensible (kit visio premium ou salle événementielle) et suivent le circuit de validation manuelle. Le délai moyen pondéré est de 7,89 heures, bien en-deçà de l'objectif de 24h ouvrées fixé par la note de cadrage (O3) :

Site / Ressource	Volume	Délai moyen	Vs objectif 24h
Marseille / Kit visio	21	4,2 h	Oui
Paris / Kit visio	15	6,5 h	Oui

Site / Ressource	Volume	Délai moyen	Vs objectif 24h
Bordeaux / Salle événementielle	12	11,0 h	Oui
Rennes / Salle événementielle	8	15,5 h	Oui

L'objectif global est respecté sur les 4 lignes, y compris la plus lente (15,5h < 24h). Un gradient net apparaît toutefois entre types de ressource : les kits visio sont validés en 4 à 7h, les salles événementielles en 11 à 16h — près du double. Cet écart, cohérent sur les deux sites qui traitent des salles événementielles (Bordeaux et Rennes), suggère une différence structurelle de complexité ou de disponibilité du gestionnaire plutôt qu'un effet site isolé.

2.4 Point d'attention — Rennes / Salle événementielle

Rennes / Salle événementielle cumule les deux signaux les plus défavorables

Taux d'annulation le plus élevé de l'échantillon (38 %) et délai de validation le plus long (15,5h).

Hypothèse à vérifier — sans preuve sur cet échantillon : un délai de validation plus long pourrait favoriser l'annulation par l'adhérent avant confirmation. La corrélation est observée sur cette ligne, pas démontrée comme causale.

Prudence statistique : n = 8 réservations seulement — chaque réservation supplémentaire ou en moins fait varier le taux de 12,5 points. Ce constat doit être confirmé sur un volume plus large avant toute action corrective.

2.5 Limites du jeu de données

- Échantillon réduit (7 lignes, volumes de 8 à 48 par ligne) : les taux calculés, en particulier sur les petits effectifs, sont statistiquement fragiles.
- Aucune donnée de capacité totale (nombre de créneaux disponibles) : le volume de réservations ne permet pas de calculer un vrai taux d'occupation, seulement un proxy de charge relative entre sites et ressources.
- Aucune donnée sur les chevauchements de créneaux (doublons) : ce contrôle est déjà validé par ailleurs (cahier de recettes, CT-05) et ne peut pas — et n'a pas besoin d'être — recalculé à partir de ce jeu de données agrégé.
- Aucune donnée sur le plafond de réservations actives ni sur les demandes de suppression RGPD : ces deux automatisations sont hors périmètre du projet à ce stade (voir note de cadrage, périmètre OUT).

3. Mise en correspondance avec le cahier de recettes

Cette section relie les résultats de l'analyse aux tests déjà exécutés et tracés dans le cahier de recettes, sans reformuler ni relancer ces tests.

Constat de cette analyse	Test déjà exécuté	Statut
Aucune donnée de doublon dans cet échantillon	Cahier de recettes — CT-05 : détection de chevauchement validée sur données réelles	Oui
Délai de validation observé (7,89h en moyenne) conforme à l'objectif 24h	Automatisation n°2 (validation des ressources sensibles) : nœuds existants, recette dédiée non encore réalisée	Partiel

Distinction importante

Le délai de 7,89h calculé ici est une donnée d'exploitation observée sur cet échantillon, pas une preuve de recette : il ne remplace pas un cas de test tracé (préconditions, résultat attendu, résultat obtenu) pour l'automatisation n°2. Cette recette dédiée reste à réaliser (cahier de recettes, §9.1).

4. Recommandations

- Prioriser la recette dédiée de l'automatisation n°2 (validation des ressources sensibles) en tenant compte de l'écart de délai observé entre kits visio et salles événementielles (§2.3).
- Investiguer le cas Rennes / Salle événementielle sur un volume plus large avant toute action corrective, l'échantillon actuel (n = 8) étant trop réduit pour conclure.
- Ajouter le taux d'annulation par ressource aux indicateurs suivis, en complément des 6 indicateurs déjà cadrés (note de cadrage, §8).
- Collecter la capacité totale par ressource (créneaux disponibles) afin de pouvoir calculer un véritable taux d'occupation, plutôt qu'un simple volume de réservations.