

NOTE DE CADRAGE

Portail de réservation des véhicules de service

Vertex Ingénierie

Certification RS6601 — Dossier de cadrage projet
Juillet 2026

1. Contexte

Vertex Ingénierie est un bureau d'études techniques de 65 salariés réparti sur 3 sites (Lyon, Nantes, Bordeaux), disposant d'une flotte de 12 véhicules de service partagés entre les collaborateurs pour leurs déplacements chez les clients. Les assistantes de site utilisent la solution avec le même profil que les collaborateurs.

La gestion actuelle repose sur un fichier Excel partagé complété manuellement, doublé d'appels ou SMS pour confirmation. Ce processus artisanal génère des dysfonctionnements récurrents : doubles réservations sur un même véhicule, découverte tardive de l'indisponibilité au moment du départ, et absence totale de visibilité inter-sites sur la localisation réelle des véhicules.

La direction souhaite un portail de réservation en ligne simple d'utilisation, sans formation nécessaire, permettant à chaque collaborateur de demander un véhicule pour une plage de dates/heures et un site de départ donnés, avec deux règles de validation obligatoires (mission longue, trajet inter-sites) confiées au responsable flotte.

2. Objectifs SMART

#	Objectif	Cible chiffrée	Échéance	Justification de l'échéance
O1	Éliminer les doubles réservations	0 conflit détecté a posteriori	1 mois après mise en production	Un cycle mensuel couvre les 3 sites avec un volume suffisant pour valider le blocage en conditions réelles.
O2	Réduire le temps de traitement d'une demande	De 15 min (appels/SMS) à moins de 2 min en autonomie	Dès la mise en production	Gain mesurable dès le 1er jour d'usage grâce à l'automatisation du formulaire, sans période d'apprentissage.
O3	Garantir le respect des règles de validation (>3 jours, inter-sites)	100% des demandes concernées routées vers le responsable flotte	Dès la mise en production	Règle automatisée devant fonctionner dès le premier jour, pour éviter tout contournement.
O4	Déployer une solution sans développement interne	Solution 100% no-code, budget ≤ plan starter/freemium	6 semaines	Délai réaliste pour le paramétrage no-code (base, formulaire, automatisations) avec phase de test.
O5	Assurer l'adoption par l'ensemble des collaborateurs	Taux d'usage du portail ≥ 90% des réservations	2 mois après mise en production	Délai laissant à chacun des 65 collaborateurs, sur 3 sites, un cycle complet de réservation, sans pratiques parallèles.

3. Acteurs et rôles

Acteur	Rôle
Collaborateur	Consulte la disponibilité des véhicules, dépose une demande de réservation (dates, heures, site de départ, site de retour, motif). L'Assistante de site agit avec ce même profil, sans distinction.
Responsable flotte	Valide ou refuse les demandes déclenchant une règle de routage (mission longue ou inter-sites) ; dispose d'une vue d'ensemble sur les 3 sites et l'ensemble de la flotte.

4. Périmètre

In (dans le périmètre)

- Consultation en ligne de la disponibilité des véhicules par site
- Dépôt d'une demande de réservation (dates, heures, site départ/retour, motif)
- Blocage automatique des créneaux qui se chevauchent
- Routage automatique vers validation du responsable flotte selon les deux règles métier
- Notification des parties prenantes sur les étapes clés (demande, validation, refus)
- Stockage sécurisé des données du demandeur nécessaires à l'assurance (nom, site, n° de permis)
- Vue d'ensemble multi-sites pour le responsable flotte

Out (hors périmètre)

- Géolocalisation en temps réel des véhicules (GPS embarqué)
- Gestion de la maintenance / entretien des véhicules
- Facturation ou refacturation des trajets aux clients
- Application mobile native (le portail reste accessible via navigateur)
- Intégration à un système RH ou de badge d'accès existant
- Gestion des sinistres/assurance au-delà du stockage du n° de permis
- Remise physique des clés (processus hors solution logicielle)

5. Contraintes

- No-code obligatoire : pas d'équipe de développement interne, solution reposant exclusivement sur des outils no-code
- Budget limité : usage de plans freemium ou starter des outils retenus
- Capacité fixe : nombre de véhicules par site figé (12 véhicules au total), pas d'extension de flotte prévue
- Simplicité d'usage : portail utilisable sans formation, par des profils non techniques
- RGPD : le dossier de réservation contient des données personnelles sensibles (nom, site, numéro de permis) ; leur collecte est limitée à la finalité assurantielle, avec un accès restreint aux seules personnes habilitées. Le numéro de permis est isolé dans une table dédiée à accès restreint (voir

section 8) et supprimé automatiquement 12 mois après la fin de la réservation, sauf sinistre en cours — auquel cas il est conservé jusqu'à la clôture définitive du dossier

6. Risques et mitigations

Risque	Mitigation
Double réservation malgré l'outil (contournement, erreur de saisie)	Blocage technique des créneaux chevauchants au niveau de la base de données, contrôle systématique avant confirmation
Non-respect des règles de validation (mission longue ou inter-sites non détectée)	Automatisation du routage vers le responsable flotte dès qu'une des deux conditions est remplie, sans confirmation directe possible par le demandeur
Résistance au changement / retour aux habitudes (Excel, appels)	Interface volontairement simple, communication de la direction sur le caractère obligatoire du nouvel outil
Non-conformité RGPD sur les données sensibles (permis de conduire)	Table dédiée « Permis » isolée de la table Utilisateur, accès restreint au Responsable flotte et à l'intéressé ; suppression automatique 12 mois après la fin de la réservation, sauf sinistre en cours (conservation jusqu'à clôture du dossier)
Indisponibilité du responsable flotte pour valider (goulot d'étranglement)	Délai maximal de réponse de 24 heures ouvrées et désignation d'un suppléant en cas d'absence
Dépassement du budget freemium en cas de montée en charge	Dimensionnement du choix d'outil en amont selon les limites réelles du plan gratuit/starter (utilisateurs, automatisations)

7. Indicateurs (KPI)

KPI	Cible chiffrée
Nombre de conflits de réservation détectés	0 conflit / mois à partir du 1er mois de production
Délai moyen de traitement d'une demande sans validation requise	≤ 2 minutes entre le dépôt et la confirmation automatique
Délai moyen de validation par le responsable flotte	≤ 24 heures ouvrées entre soumission et décision
Taux de demandes correctement routées vers validation	100% des demandes remplissant une des deux règles, contrôlé mensuellement
Taux d'adoption du portail	≥ 90% des réservations à 2 mois, ≥ 98% à 3 mois
Nombre d'incidents liés à la donnée personnelle	0 incident (accès non autorisé ou fuite) sur 12 mois glissants

8. Description de la solution

La solution prend la forme d'un portail de réservation en ligne accessible par navigateur, reposant sur un outil no-code de type base de données collaborative pour le stockage structuré des véhicules, des réservations et des collaborateurs, couplé à une interface web dédiée pour la saisie et la consultation.

Trois briques fonctionnelles

- Base de données centralisée : recensement des véhicules, des réservations (dates, heures, site de départ/retour, statut) et des collaborateurs.
- Interface de réservation : sélection d'un site de départ, d'une plage de dates/heures et d'un site de retour, avec vérification automatique de la disponibilité.
- Mécanisme d'automatisation : détection des demandes soumises aux règles de validation (durée > 3 jours ou changement de site), notification du responsable flotte, et blocage de la confirmation tant que la validation n'est pas rendue.

Renforcement du modèle de données (RGPD et traçabilité)

- Table « Permis » séparée de la table Utilisateur, reliée par une clé étrangère 1—1 : le numéro de permis n'est plus visible dans les vues collaborateur standard, seul le Responsable flotte et l'intéressé y ont accès. Suppression automatique 12 mois après la fin de la réservation, sauf sinistre en cours.
- Table « Historique de localisation » : trace le site réel de chaque véhicule dans le temps (au lieu d'un simple champ figé sur la fiche véhicule). Une automatisation crée un nouvel enregistrement dès qu'une réservation inter-sites est marquée « Terminée », ce qui permet de savoir à tout moment où se trouve réellement chaque véhicule, y compris pour l'audit.