

Toute la relation client dans une seule suite, assistée par l'IA.
Éditée en France, hébergée en Europe.

Cas d'usage · Collectivité

Une pièce manquante, c'est un dossier qui repart en bas de la pile

Le CCAS instruit 4 200 demandes d'aide par an : aide alimentaire, énergie, domiciliation, accompagnement budgétaire. Chaque dossier passe par un rendez-vous, une liste de pièces et une commission. Un dossier sur trois attend une pièce, et l'usager ne le sait pas toujours.

LE PROFIL

Type	CCAS d'une ville
Population	≈ 60 000 habitants
Volume	≈ 4 200 dossiers d'aide / an
Dossiers incomplets	≈ 1 sur 3 à la première commission

Le délai vient des allers-retours, pas de l'instruction

Instruire un dossier complet prend vingt minutes. Le même dossier attend en moyenne trois semaines qu'une pièce arrive : la demande est faite par courrier, oralement au guichet, ou notée dans un cahier. Personne ne sait, à un instant donné, combien de dossiers sont bloqués ni pourquoi.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ Un dossier sur trois passe deux fois en commission
- ✗ Les relances de pièces sont manuelles et non tracées
- ✗ Le même usager est connu sous trois orthographes différentes
- ✗ Aucune vue du stock de dossiers par étape

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Un dossier d'aide structuré, avec ses pièces et son étape
- ✓ La relance de pièce par SMS, automatique et tracée
- ✓ Le rendez-vous d'instruction pris en ligne ou au guichet
- ✓ La commission alimentée sans ressaisie

Donner une forme au dossier

01 Le dossier d'aide devient un objet

Type d'aide, pièces attendues, étape, commission prévue : chaque demande est un dossier rattaché à la fiche de l'utilisateur, avec son historique de contacts.

02 Les pièces se réclament toutes seules

Quand une pièce manque, un SMS ou un e-mail part avec la liste exacte, et se répète une fois avant la commission. La relance est tracée sur le dossier.

03 Le rendez-vous d'instruction est autonome

Prise en ligne, au guichet ou par téléphone, avec rappel SMS la veille : l'utilisateur vient, avec ses pièces, parce qu'il sait lesquelles.

04 La commission lit l'outil

La liste des dossiers complets pour la commission se construit d'un filtre. Le compte rendu revient sur chaque dossier, et l'utilisateur est informé de la décision par le canal qu'il a choisi.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Objets personnalisés

Vos applications métiers, sans développement : biens, dossiers, contrats, avec segments et automatisations.

Formulaires web

Des formulaires sur votre site qui alimentent directement le CRM.

Page de réservation

Vos disponibilités réservables en ligne, à vos couleurs, sur votre domaine.

Campagnes SMS

Le canal lu en 3 minutes — expéditeur personnalisé et accusés inclus.

Tickets & SLA

Des demandes suivies, des délais tenus, des retards visibles.

Ce que le dispositif vise

≈ 1 sur 3 →
1 sur 8

dossiers incomplets en
commission

-2
semaines

sur le délai moyen de
décision

100 %

des relances tracées sur
le dossier

1

fiche par usager, quel
que soit le guichet

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Les données sociales sont sensibles : où sont-elles hébergées ?

En Union européenne, avec des droits d'accès par service : un agent d'accueil ne voit pas ce qu'un travailleur social a écrit. Les journaux d'accès sont conservés.

Peut-on garder le papier pour ceux qui le préfèrent ?

Oui. Le dossier existe dans l'outil, mais l'utilisateur peut déposer ses pièces au guichet ; l'agent les rattache en une minute.

Et pour les usagers sans téléphone ?

La relance bascule sur le courrier généré depuis l'outil, ou sur un appel de l'agent. Le canal se choisit sur la fiche.

La commission peut-elle rester dans son outil habituel ?

Elle peut travailler sur un export, mais la décision revient dans le dossier pour que l'utilisateur soit informé et que l'historique soit complet.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com