

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

Cas d'usage · Collectivité

Entre le dépôt et la commission, la famille appelle quatre fois

Quatorze crèches, 1 200 demandes par an, deux commissions d'attribution. Le dossier est déposé sur papier ou par e-mail, une pièce manque une fois sur deux, et la famille appelle pour savoir où en est sa demande — parce que rien ne le lui dit.

LE PROFIL

Type	Service petite enfance d'une agglomération
Structures	14 crèches, ≈ 620 places
Volume	≈ 1 200 demandes / an
Appels	≈ 4 par dossier, en moyenne

La famille n'a aucune visibilité, donc elle appelle

Le service passe la moitié de son temps à répondre à « où en est mon dossier ». Les pièces manquantes sont réclamées par téléphone, la date de commission n'est pas communiquée, et la décision part par courrier, trois semaines après. Chaque appel est légitime : rien d'autre n'informe.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

✗ Une pièce manquante sur deux dossiers, réclamée par téléphone

✗ Quatre appels par dossier pour connaître l'avancement

✗ La commission est préparée à la main dans un tableur

✗ La décision part par courrier, sans confirmation de réception

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

✓ Le dossier de demande déposé en ligne, pièces comprises

✓ La famille informée par e-mail ou SMS à chaque étape

✓ Les pièces manquantes relancées automatiquement

✓ La commission préparée en un filtre

Informer avant qu'on demande

01 Le dossier se dépose en ligne

Un formulaire guidé, avec la liste des pièces et le dépôt de fichiers. Le dossier est créé sur la fiche de la famille, à l'étape « reçu ».

02 Chaque étape prévient la famille

Reçu, complet, examiné en commission le 12 juin, décision : à chaque changement d'étape, un e-mail ou un SMS part. La famille sait, donc elle n'appelle plus.

03 Les pièces se relancent toutes seules

Une pièce manquante déclenche une relance à J+7 et J+21, avec le lien de dépôt. Le dossier passe « complet » dès que la pièce arrive.

04 La commission travaille sur l'outil

Dossiers complets, critères de priorité, structures demandées : la liste se filtre, la décision se saisit, et la notification part le jour même.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Formulaires web

Des formulaires sur votre site qui alimentent directement le CRM.

Objets personnalisés

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

Scénarios d'automatisation

Un déclencheur, des conditions, des actions — sur tous les hubs à la fois.

Campagnes e-mail

Newsletters et campagnes par blocs, ciblées sur vos segments CRM.

Page de réservation

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

Ce que le dispositif vise

≈ 4 → 1

appel par dossier

≈ 1 sur 2 →
1 sur 6

dossiers incomplets à la
commission

**Le jour
même**

pour la notification de
décision

0

ressaisie entre le dépôt et
la commission

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Les critères de priorité peuvent-ils être configurés ?

Oui. Ce sont des propriétés du dossier — situation, quartier, fratrie — et la commission trie dessus. Le barème reste celui de la collectivité.

Une famille sans accès numérique ?

Le dossier peut être créé au guichet par un agent, avec les mêmes étapes et les mêmes notifications, par SMS ou par courrier.

Peut-on demander plusieurs crèches ?

Oui. Chaque vœu est rattaché au dossier, dans l'ordre exprimé par la famille, et la commission voit les vœux à côté des places disponibles.

Où sont les données des enfants ?

En Union européenne, avec des accès limités au service petite enfance. Les dossiers sont purgés selon la durée de conservation fixée par la collectivité.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com