

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

Cas d'usage · Collectivité

Quatre agents pour 34 communes, et neuf démarches encore sur papier

Une communauté de communes rurale instruit les autorisations d'urbanisme, les demandes de subvention aux associations, les inscriptions au service périscolaire et les demandes de bacs de tri. Neuf démarches, 6 200 dossiers par an, et un service de quatre personnes qui passe la moitié de son temps à relancer des pièces manquantes.

LE PROFIL

Type	Communauté de communes, 34 communes
Population	≈ 41 000 habitants
Volume	≈ 6 200 dossiers / an, 9 démarches
Service instructeur	4 agents

Le temps ne part pas dans l'instruction, il part dans la relance

Un dossier d'urbanisme arrive incomplet neuf fois sur dix. L'agent le constate à l'ouverture, écrit un courrier, attend, relance, reçoit une pièce, en redemande une autre. L'instruction elle-même prend une heure ; le va-et-vient prend six semaines.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ ≈ 55 % du temps des agents passé en relances de pièces
- ✗ Aucune visibilité de l'utilisateur sur son dossier : il appelle
- ✗ Les formulaires papier se ressaisissent à la main
- ✗ Les 34 communes n'ont pas accès aux dossiers de leur territoire

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Chaque démarche devient une page publique avec son formulaire
- ✓ Le dossier incomplet est détecté à la seconde du dépôt
- ✓ La relance des pièces manquantes part toute seule
- ✓ L'utilisateur suit l'avancement sans appeler la mairie
- ✓ Les communes membres voient ce qui les concerne

Empêcher le dossier incomplet plutôt que le relancer

01 Une page par démarche, avec son formulaire

Chaque démarche a sa page publique, écrite en langage clair, avec la liste des pièces et le formulaire de dépôt. Publiée sous le domaine de la communauté de communes, sans passer par le prestataire du site.

02 Le formulaire refuse l'incomplet

Les pièces obligatoires sont obligatoires : le dépôt ne part pas sans elles. C'est le changement qui compte, parce qu'il supprime la cause au lieu d'accélérer le remède.

03 L'automatisation prend les relances restantes

Quand une pièce reste à fournir malgré tout, le scénario relance à J+7 et J+21, prévient l'agent à J+30, et clôt le dossier sans suite au terme réglementaire — en informant l'utilisateur.

04 Chaque commune voit son territoire

Le maire d'une commune membre consulte les dossiers de sa commune, sans voir ceux des 33 autres. Le service instructeur voit l'ensemble.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Pages web

Publiez pages de campagne et pages de démarche depuis votre CRM, sans développeur.

Formulaires web

Des formulaires sur votre site qui alimentent directement le CRM.

Scénarios d'automatisation

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

Objets personnalisés

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

Tickets & SLA

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

Ce que le dispositif vise

≈ 55 % →
15 %

du temps agent passé en
relances

0

dossier déposé sans ses
pièces obligatoires

-4
semaines

sur le délai d'instruction,
à effectif constant

34

communes avec accès à
leurs propres dossiers

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Les usagers sans internet sont-ils exclus ?

Non. Le guichet et le téléphone continuent : l'agent saisit le dossier pour l'utilisateur, dans le même formulaire. Le canal en ligne s'ajoute aux autres, il ne les remplace pas — et c'est lui qui libère du temps pour recevoir les autres.

Peut-on brancher notre logiciel d'instruction d'urbanisme ?

Oui. Le dépôt et le suivi se font ici, l'instruction réglementaire reste dans le logiciel métier, alimenté par l'API ou par un scénario d'automatisation.

Combien de temps pour mettre une démarche en ligne ?

Une demi-journée pour la première, une heure pour les suivantes : la page, le formulaire et le scénario de relance se dupliquent.

Quatre personnes peuvent-elles vraiment absorber 34 communes ?

C'est précisément l'enjeu : les demandes arrivent qualifiées et rangées par commune et par type, les accusés de réception et les demandes de pièces partent seuls, et le service instructeur ne traite plus que l'instruction. Le volume ne change pas, le travail de tri disparaît.

Les communes membres ont-elles leur propre vue ?

Oui : chaque commune retrouve ses demandes, ses délais et ses statistiques, sans voir celles des autres. La communauté de communes garde la vue consolidée pour piloter la charge.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com