



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

Cas d'usage · Collectivité

## 19 communes, 14 canaux, un seul dossier usager

Une métropole de l'Ouest, 210 000 habitants, reçoit environ 1 200 demandes par semaine — dépôt sauvage, éclairage en panne, encombrants, question sur la taxe de séjour. Elles arrivent par téléphone, par mail, au guichet, par le formulaire du site, et parfois par Facebook. Personne ne sait combien il y en a vraiment.

### LE PROFIL

|                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| Type             | Métropole, 19 communes        |
| Population       | ≈ 210 000 habitants           |
| Volume           | ≈ 1 200 demandes / semaine    |
| Agents concernés | ≈ 40, répartis sur 6 services |

# Le problème n'est pas le volume, c'est la dispersion

Chaque service a construit sa propre réponse au fil des années : un tableur pour la voirie, une boîte mail partagée pour les encombrants, un cahier au guichet de l'état civil. Rien n'est faux — mais rien ne se parle. Quand un habitant rappelle pour savoir où en est son signalement, l'agent qui décroche n'a aucun moyen de le savoir.

## CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ Un habitant qui signale deux fois crée deux dossiers, dans deux services
- ✗ Aucun délai de traitement mesurable : on ne sait pas ce qu'on ne compte pas
- ✗ Les élus demandent un bilan par commune ; il se fabrique à la main, trois jours par trimestre
- ✗ Le standard passe ses journées à répondre « je vais me renseigner »

## L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Un objet métier « demande usager » commun à toutes les communes
- ✓ Le même dossier, quel que soit le canal d'arrivée
- ✓ Un accusé de réception automatique, avec un numéro de suivi
- ✓ Un pilotage par commune, par service et par délai

# Un objet métier, puis tout le reste s'y accroche

## 01 L'objet « demande usager »

On modélise la demande telle que la métropole en parle : nature, commune, adresse précise, service instructeur, délai cible, pièces jointes. C'est un objet personnalisé, pas un ticket générique — les champs sont ceux du métier, et ils sont les mêmes pour les 19 communes.

## 02 Toutes les portes mènent au même dossier

Le formulaire du site, l'appel téléphonique, le mail et le chat créent la même fiche, rattachée au même usager. Un habitant qui a déjà signalé quelque chose est reconnu : on voit son historique avant de décrocher.

## 03 L'accueil répond même à 22 h

Le réceptionniste IA prend les appels hors horaires, qualifie la demande, la crée dans le bon service et donne le numéro de suivi. Ce qu'il ne sait pas traiter, il le transfère le lendemain matin avec la transcription de l'échange.

## 04 Le suivi se déclenche tout seul

Accusé de réception immédiat, relance automatique du service à J+5 si rien n'a bougé, message à l'usager à la clôture. Aucun agent ne pense à le faire : le scénario le fait.

### 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.

#### Réceptionniste IA

Un agent vocal qui accueille, qualifie et oriente vos appels 24/7.

#### Tickets & SLA

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

#### Vue 360° client

Toute la relation client sur une seule fiche : activités, affaires, échanges.

## Ce que le dispositif vise

1

dossier par demande,  
quel que soit le canal

≈ 30 %

des appels traités hors  
horaires d'ouverture

J+0

accusé de réception,  
contre plusieurs jours

0

bilan trimestriel fabriqué  
à la main

### LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

#### Faut-il remplacer les logiciels métier existants ?

Non. Metaventus se place en amont, comme guichet : il capte, qualifie et suit la demande. Les logiciels métier (SIG, gestion technique, état civil) restent à leur place et sont appelés depuis le dossier ou alimentés par lui, via l'automatisation ou l'API.

#### Les données des habitants sortent-elles de France ?

Non. L'éditeur est français et l'hébergement est en Union européenne. Aucune donnée d'utilisateur n'est transférée hors UE, et les traitements sont documentés pour l'analyse d'impact.

#### Comment gère-t-on les 19 communes sans les mélanger ?

La commune est une propriété de l'objet « demande usager ». Chaque commune ne voit que son périmètre, la métropole voit l'ensemble, et les tableaux de bord se déclinent par commune, par service et par délai.

#### Combien de temps pour démarrer ?

Le guichet est opérationnel dès que l'objet métier est modélisé et le formulaire publié : quelques jours. L'accueil téléphonique et les scénarios de relance s'ajoutent ensuite, service par service, sans interrompre ce qui tourne.

#### Combien coûte un guichet unique de cette taille ?

Le socle est le plan Professionnel à partir de 90 € par mois pour le compte, avec des paliers de capacité selon le nombre d'agents. S'y ajoutent la téléphonie si vous ouvrez l'accueil vocal, et les crédits d'IA consommés à l'usage. Il n'y a pas de licence par commune.

---

### Parlons de votre situation

✉ [contact@metaventus.com](mailto:contact@metaventus.com)

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 [metaventus.com](https://metaventus.com)