

Collectivités, établissements et service public



# La relation usager, sur une seule base de données

Accueil téléphonique, démarches en ligne, rendez-vous, réclamations, information des habitants. Une suite complète éditée en France, hébergée dans l'Union européenne, compatible FranceConnect et ProConnect.

# Ce que contient ce catalogue

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Pourquoi Metaventus existe .....                | 3  |
| Les huit hubs en un coup d'œil .....            | 4  |
| <b>LES HUIT HUBS</b>                            |    |
| CRM .....                                       | 5  |
| Téléphonie .....                                | 6  |
| Marketing .....                                 | 7  |
| Rendez-vous .....                               | 8  |
| Ventes .....                                    | 9  |
| Service client .....                            | 10 |
| Automatisation .....                            | 11 |
| Contenu .....                                   | 12 |
| <b>LA PLATEFORME</b>                            |    |
| Conçue avec l'IA, pas enrichie après coup ..... | 13 |
| Sécurité, conformité et souveraineté .....      | 14 |
| <b>CAS D'USAGE</b>                              |    |
| Métropole .....                                 | 15 |
| Département .....                               | 16 |
| CCAS .....                                      | 17 |
| Communauté de communes .....                    | 18 |
| Bailleur social .....                           | 19 |
| Université .....                                | 20 |
| <b>L'ÉDITEUR</b>                                |    |
| VENTUS SAS et contact .....                     | 21 |

## L'usager ne connaît qu'un guichet : le vôtre

Il appelle, il écrit, il passe, il redemande. Entre-temps son dossier vit dans un tableur, sa demande dans une boîte partagée et son rendez-vous dans un cahier. Personne ne sait, à un instant donné, où en est quoi. Metaventus réunit ces canaux sur une seule fiche, sans que l'agent change d'outil.

8

hubs métiers dans la suite

45

microservices en production

11

langues d'interface



données hébergées en Europe

### Une seule base de données

Une information saisie une fois est disponible partout : pas d'export, pas de synchronisation, pas de fichier intermédiaire qui vieillit entre deux outils.

### Un prix par compte, pas par personne

La capacité de sièges est incluse dans l'abonnement du compte : ouvrir l'outil à une personne de plus ne coûte pas un abonnement de plus.

### L'IA au plan, pas en option

Un microservice lui est entièrement consacré, un autre fait tourner les agents. Les deux figuraient au plan avant la première ligne de code.

### Souveraineté vérifiable

Éditeur français, hébergement et traitements dans l'Union européenne, sous-traitants listés publiquement, page d'état de service ouverte à tous.

## Les huit hubs en un coup d'œil

Chaque hub est un métier complet, pas un module de démonstration. Tous partagent la même base de données, la même fiche client et les mêmes agents d'intelligence artificielle. Les pages suivantes détaillent les fonctionnalités de chacun.

### CRM

La mémoire de votre entreprise : qui est qui, qui a dit quoi, et où on en est.

[page 5](#)

### Téléphonie

Le standard qui sait qui appelle avant que vous décrochiez.

[page 6](#)

### Marketing

Le bon message aux bonnes personnes — et la preuve de ce qu'il a rapporté.

[page 7](#)

### Rendez-vous

Vos disponibilités en ligne, et des rappels qui font venir les gens.

[page 8](#)

### Ventes

Du devis signé à la facture payée, sans jamais ressaisir.

[page 9](#)

### Service client

Répondez même quand vous dormez, reprenez la main quand ça compte.

[page 10](#)

### Automatisation

Ce qui se répète se règle une fois, puis tourne tout seul.

[page 11](#)

### Contenu

Ce que vous publiez dehors, relié à ce que vous savez dedans.

[page 12](#)

# CRM

## La mémoire de votre entreprise : qui est qui, qui a dit quoi, et où on en est.

Contacts, entreprises, opportunités, documents : la vue 360° de chaque client, alimentée par vos e-mails, vos appels et vos devis. L'IA enrichit les fiches pendant que vous parlez aux gens qui sont dessus.

### Une fiche unique par client, alimentée par toute la suite

Un logiciel CRM français pensé pour les PME, qui tient toute la relation client sur une seule fiche.

- Historique complet des activités, horodaté
- Notes, documents et fiches liées entre elles
- Champs personnalisés visibles dans les listes et filtres
- Actions en masse : modifier, attribuer, archiver en une opération

### Des segments qui se mettent à jour tout seuls

Définissez vos critères une fois — « clients actifs à Paris, consentement e-mail, achat de moins de six mois » — et la liste vit sa vie : chaque contact qui remplit les conditions y entre, chaque contact qui n'y répond plus en sort.

- Conditions ET / OU sur toutes les propriétés, standard ou personnalisées
- Consentement par canal intégré au ciblage
- Comptage en direct pendant que vous construisez
- Critères croisés sur vos objets personnalisés

### Donnez du contexte à votre CRM

Un contact seul dit peu de choses.

- Modélisez contrats, actifs ou toute structure propre à votre métier
- Reliez chaque objet à ses contacts et à ses entreprises
- Segmentez sur leurs propriétés : « loyer > 900 € », « contrat expire dans 30 jours »
- Personnalisez e-mails et SMS avec leurs données

### Des opportunités qui se pilotent, pas qui s'empilent

Organisez vos opportunités dans un ou plusieurs pipelines aux étapes personnalisées, déplacez-les en Kanban, et laissez le scoring prioriser ce qui mérite votre énergie.

- Étapes personnalisées et vue Kanban
- Scoring des opportunités sur données et signaux d'engagement
- Pipeline pondéré et prévisions de chiffre d'affaires
- Tâches, échéances et rappels rattachés aux affaires

### Des tâches qui savent à qui elles appartiennent

E-mail à envoyer, appel à passer, réunion à préparer : chaque tâche a un type, une priorité, une échéance et un rappel, et reste reliée au contact ou à l'opportunité concernée.

- Tâches typées : e-mail, appel, réunion...
- Priorité, échéance et rappel sur chacune
- Reliées à un contact ou à une opportunité
- Assignées à un collaborateur ou confiées à l'agent IA

### Des documents qui se lisent tout seuls

Centralisez vos documents, manipulez vos PDF en ligne, et laissez l'IA faire la lecture : océrisation, résumé, type de document, entités et dates détectés en un clic.

- Gestion documentaire : recherche, filtres, export ZIP
- Éditeur PDF : rotation, division, regroupement de pages
- Conversion automatique des images en PDF
- Enrichissement IA : OCR, résumé et métadonnées détectées

### La santé de votre CRM, en un coup d'œil

Combien de fiches, combien d'entreprises, combien d'opportunités en cours et pour quel montant : l'Analytics CRM répond avant que vous ayez posé la question.

- Fiches contact, entreprises, opportunités en cours, valeur du pipeline
- Acquisition dans le temps : nouveaux leads et opportunités créées
- Période au choix : 7, 30, 90 jours
- Analytics des ventes par commercial, export CSV

# Téléphonie

## Le standard qui sait qui appelle avant que vous décrochiez.

Passez et recevez vos appels depuis le navigateur, avec la fiche client sous les yeux. Enregistrement, transcription, résumé IA : chaque conversation devient de la donnée utile.

### Un standard qui vous suit partout

Au bureau depuis le navigateur, en déplacement depuis l'application iOS, ou sur un vrai téléphone de bureau : le même numéro, le même appel, la même fiche client.

- Navigateur, application iOS ou poste fixe IP
- Clic pour appeler depuis n'importe quelle fiche
- Présence « Au téléphone » visible par l'équipe
- Suppression de bruit et musique d'attente

### Un standard téléphonique que vous réglez vous-même

Un numéro, les utilisateurs pour qui il sonne, le message d'accueil, les horaires : tout se règle dans une barre latérale, sans prestataire.

- Une licence par personne, un numéro par usage
- Message d'accueil et musique générés depuis un texte
- Horaires et jours fériés en deux clics
- Sans réponse : raccrocher, répondeur ou agent IA

### Un agent qui répond à votre place quand vous ne pouvez pas

En réunion, en rendez-vous, ou face au énième démarcheur et sa campagne automatisée : l'agent IA prend l'appel, comprend la demande, oriente ou prend un message — avec vos informations, dans vos mots.

- Réceptionniste IA 24 h/24 sur vos appels entrants
- Il répond avec votre base de connaissance
- Il qualifie, oriente ou prend un message
- Chaque appel enregistré, transcrit et résumé

### Un standard qui connaît vos clients

Ce n'est pas une téléphonie « connectée » au CRM, c'est le même produit.

- Fiche client affichée à la sonnerie
- Chaque appel tracé dans l'historique du contact
- Devis, rendez-vous ou ticket créés pendant l'appel
- Numéro inconnu → contact en un clic

# Marketing

## Le bon message aux bonnes personnes — et la preuve de ce qu'il a rapporté.

E-mail, SMS, téléphone avec agent IA, cartes wallet dans le téléphone — bientôt RCS et WhatsApp. Vos campagnes ciblent des segments vivants de votre CRM, l'IA crée avec vous, et le reporting vous dit ce qui a marché.

### Une campagne, tous les canaux

E-mail, SMS, appel téléphonique mené par l'agent IA, notification Wallet sur l'écran verrouillé, bannière dans les signatures e-mail de vos équipes — et bientôt RCS et WhatsApp.

- E-mail, SMS et appels avec agent vocal IA
- Notification Wallet : gratuite, sur l'écran verrouillé
- Signatures e-mail : la campagne du moment dans chaque message
- RCS et WhatsApp : bientôt

### Des segments qui envoient, des fiches qui se souviennent

Vos campagnes ciblent des segments vivants de votre CRM, et l'IA vous suggère les contacts les plus pertinents.

- Segments dynamiques du CRM, mis à jour en continu
- Suggestion IA des destinataires selon leur activité
- Consentement par canal, RGPD compris
- Envoi, ouverture, clic : tout dans la fiche contact

### Créez vos campagnes avec l'IA, sans agence

L'éditeur visuel assemble vos e-mails par blocs, et l'IA rédige, corrige et génère vos images et vidéos.

- Éditeur visuel WYSIWYG, aperçu en direct
- Newsletter rédigée par l'IA, bloc par bloc
- Images et vidéos générées par l'IA
- Modèles de newsletters, SMS et campagnes d'appels

### Une carte dans le téléphone, un canal qui ne coûte rien

Fidélité, coupon, carte membre, billet : la carte s'ajoute à Apple Wallet ou Google Wallet en un geste, et chaque changement — points, offre, rappel — s'affiche sur l'écran verrouillé.

- Apple Wallet et Google Wallet, le même modèle
- Notification à chaque mise à jour, sans SMS
- Bouton « Ajouter au wallet » dans vos e-mails
- Émise partout dans la suite, reliée au contact

### Vos signatures e-mail, un canal de plus

Chaque e-mail de vos équipes porte une signature centralisée, avec une bannière qui affiche votre campagne du moment.

- Signatures HTML gérées centralement
- Bannière de campagne dans chaque signature
- Mise à jour instantanée pour toute l'équipe
- Clics mesurés comme une campagne

### Vos réseaux sociaux, depuis le même endroit

Publiez sur LinkedIn, X, Facebook, Instagram, TikTok et YouTube, générez vos posts avec l'IA, et laissez-la répondre aux commentaires.

- LinkedIn, X, Facebook, Instagram, TikTok, YouTube
- Posts rédigés et illustrés par l'IA
- Réponse automatique aux commentaires
- Programmation et statistiques par plateforme

### Un reporting qui vous dit quoi faire ensuite

Ouvertures, clics, réponses, désinscriptions : chaque campagne a ses chiffres, et l'IA les lit pour vous.

- Statistiques par campagne et par canal
- Analyse IA : ce qui a marché, ce qu'il faut changer
- Attribution UTM jusqu'à l'opportunité
- Test A/B : la version gagnante part toute seule

# Rendez-vous

## Vos disponibilités en ligne, et des rappels qui font venir les gens.

Une page de réservation à vos couleurs, des rappels qui vident les salles d'attente fantômes, et une visio intégrée sans compte Zoom ni Teams. Chaque rendez-vous pris atterrit sur la fiche du client.

### Une page de réservation qui vous ressemble

Publiez vos disponibilités sur une page à vos couleurs, sur votre domaine.

- Types d'événements illimités : durée, lieu, questions
- Sessions de groupe avec capacité
- Plannings réutilisables, fuseaux horaires compris
- Marque blanche : votre domaine, votre logo

### Des rappels qui font venir les gens

Confirmation immédiate, rappel la veille, alerte de dernière minute : e-mail et SMS partent tout seuls.

- Rappels e-mail et SMS programmés par type de rendez-vous
- Confirmation de présence par SMS : répondre OUI
- Annulation et replanification en un clic
- Statut de livraison visible sur chaque rendez-vous

### La visio sans le cirque des comptes

La visioconférence est intégrée : ni vous ni vos invités n'avez besoin de Teams, Google ou Zoom.

- Visio native dans le navigateur, sans installation
- Intégrations Teams, Google Meet et Zoom
- Lien de réunion généré automatiquement
- Visio, téléphone ou présentiel, au choix de l'invité

### L'agenda de l'équipe, pas seulement le vôtre

Un calendrier par personne, des calendriers partagés au compte ou à un espace, et vos événements Outlook visibles sans double saisie.

- Calendrier par utilisateur, partage au compte ou à l'espace
- Connexion aux calendriers externes
- Réservation collective : le premier disponible
- Statistiques : volumes, présence, activité

### Un rendez-vous pris, c'est une fiche qui bouge

Chaque réservation crée ou enrichit le contact dans le CRM, avec le rendez-vous dans son historique.

- Le rendez-vous s'inscrit dans l'historique du contact
- Le réceptionniste IA prend des rendez-vous par téléphone
- Automatisations : confirmation, devis, enquête après visite
- Attribution : quelle campagne a amené ce rendez-vous

# Ventes

## Du devis signé à la facture payée, sans jamais ressaisir.

Créez un devis en deux minutes, votre client l'accepte en ligne, la facture part en un clic et le paiement arrive par lien Stripe. Le tout conforme à la législation française, mentions comprises — et rangé sur la fiche du client.

### Des devis qui se signent tout seuls

Votre client reçoit un e-mail, ouvre son devis sur une page dédiée — sans compte — et l'accepte ou le refuse en un clic, avec son motif.

- Page de devis en ligne, ouverture horodatée
- Acceptation ou refus motivé en un clic
- Aperçu du document en temps réel pendant la saisie
- Devis → facture en un clic

### Des factures que votre comptable validera

Mentions obligatoires, numérotation séquentielle, TVA multi-taux, pénalités de retard : la conformité française est câblée, pas configurée.

- Mentions légales automatiques
- Numérotation séquentielle conforme
- TVA multi-taux, acomptes, remises
- Identités figées sur le document

### Encaissez par lien, sur votre compte ou le nôtre

Un lien de paiement Stripe sur chaque facture : sur votre compte Stripe, ou via le compte géré Metaventus avec activation guidée.

- Lien de paiement par carte sur la facture
- Votre compte Stripe, ou le compte géré Metaventus
- Activation guidée, KYC intégré
- Règlement suivi sur chaque facture

### Catalogue, stock et fournisseurs, sans tableur à côté

Produits et prestations avec SKU, déclinaisons, prix d'achat et marges ; inventaire sérialisé unité par unité ; vente et location de matériel ; fournisseurs et bons de commande.

- Catalogue : SKU, photos, déclinaisons, marques
- Inventaire sérialisé : série, IMEI, QR code, statut
- Vente et location : loué, vendu, retourné
- Bons de commande fournisseur, réception suivie

### Un devis part de la fiche, et y revient

Le devis se crée depuis le contact, avec ses coordonnées et son historique.

- Devis créé depuis la fiche contact ou l'opportunité
- Chaque étape dans l'historique, horodatée
- Relance automatique des devis et factures en attente
- Analytics par commercial : facturé, encaissé, en attente

# Service client

## Répondez même quand vous dormez, reprenez la main quand ça compte.

L'agent IA répond seul aux demandes courantes, votre équipe reprend la main en un clic avec tout le contexte, et chaque conversation met la fiche du client à jour. Le niveau Intercom, sans le tarif.

### Un chat sur votre site, un agent IA derrière

Un script à coller, et le widget s'affiche à vos couleurs.

- Widget installé en un script, à vos couleurs
- Scénarios d'accueil : messages, rendez-vous, liens
- Déclencheurs proactifs selon la page visitée
- Horaires d'ouverture respectés

### Une base de connaissance, commune à tout

Vos documents, vos pages, vos règles : une seule base, qui nourrit le chatbot, le réceptionniste IA au téléphone et les réponses suggérées à vos agents.

- Documents, pages web et FAQ importés
- Sert au chat, au téléphone et aux agents
- Réponses citées, jamais inventées
- Mise à jour en un endroit, partout à la fois

### Toutes les conversations dans une boîte, des réponses prêtes

Chat, e-mail et formulaires arrivent dans la même boîte de réception, avec l'historique du contact.

- Boîte de réception unifiée : chat, e-mail, formulaires
- Réponses enregistrées, insérées en deux touches
- Assignation, files d'attente, round robin
- Notes internes et étiquettes

### L'agent IA répond, l'humain reprend en un clic

L'agent IA traite seul les demandes courantes.

- Réponses automatiques depuis votre base de connaissance
- Transfert à l'humain avec tout le contexte
- Réponses rédigées par l'IA, relues par l'agent
- Résumé IA d'une longue conversation

### Des tickets qui tiennent leurs promesses

Chaque demande peut devenir un ticket avec un délai cible.

- Tickets avec SLA de première réponse et de résolution
- Alertes « en retard » et priorités
- Analytics : volumes, délais, satisfaction
- Par canal, par agent, par période

### Chaque conversation met la fiche à jour

Un visiteur qui écrit devient un contact, avec la conversation dans son historique — à côté de ses rendez-vous, devis et appels.

- Contact créé ou enrichi à la première conversation
- Historique tous canaux sur la fiche, en temps réel
- Rendez-vous, devis et commandes visibles pendant l'échange
- Automatisations : ticket → tâche, avis → segment

# Automatisation

## Ce qui se répète se règle une fois, puis tourne tout seul.

Un formulaire soumis, un rendez-vous pris, une fiche modifiée : chaque événement peut déclencher un scénario qui envoie, crée, met à jour et attend le bon moment. Sans Zapier, sans code, dans la même suite.

### Déclenchez depuis n'importe quel hub

Tout vit dans la même suite, donc vos scénarios réagissent à tout : formulaire soumis, rendez-vous pris, opportunité qui change d'étape, appel manqué, objet métier créé.

- Formulaires, rendez-vous, appels, campagnes, tickets
- Événements CRM : création, modification, changement d'étape
- Vos objets personnalisés en déclencheurs
- Déclenchement à une date ou une échéance

### Enchaînez les actions, dosez le tempo

Envoyer un e-mail ou un SMS, créer une tâche, mettre à jour une fiche, ajouter à un segment.

- E-mails et SMS personnalisés avec variables
- Tâches assignées, fiches mises à jour, segments
- Délais et attentes programmés
- Variables de vos objets : {{contrat.echeance}}

### Des conditions, des branches, pas des usines à gaz

Si le contact a répondu, on s'arrête ; sinon, on relance par SMS.

- Conditions sur toutes les propriétés du contact
- Branches si / sinon
- Arrêt automatique quand l'objectif est atteint
- Scénario lisible, testable avant activation

### L'IA et vos autres outils, dans le flux

Un nœud IA résume, classe, rédige au milieu du scénario ; un nœud HTTP appelle un service externe ; l'API et les webhooks font le lien avec le reste de votre système.

- Nœuds IA : résumer, classer, rédiger, extraire
- Appel HTTP vers n'importe quel service
- API complète, webhooks sortants
- Clé d'idempotence : jamais facturé deux fois

### Chaque exécution, tracée

Le journal montre chaque scénario lancé, chaque étape passée, chaque envoi effectué — et ce qui a échoué, pourquoi.

- Journal d'exécution étape par étape
- Erreurs expliquées, reprise possible
- Pause et reprise d'un scénario
- Statistiques : déclenchements, envois, conversions

# Contenu

## Ce que vous publiez dehors, relié à ce que vous savez dedans.

Une page de destination, un formulaire, une bannière de consentement : trois outils qu'on achète d'ordinaire séparément. Ici, ils sont compris, et ils écrivent dans la même fiche contact que vos appels, vos e-mails et vos rendez-vous.

### Des pages qui vivent dans votre CRM

Page de campagne, page de démarche, page produit : vous l'écrivez en blocs, vous publiez, elle est en ligne — sur votre domaine.

- Éditeur par blocs, le même que les e-mails
- Votre domaine, référencement soigné
- Publication et dépublication immédiates
- Multilingue si votre audience l'est

### Des formulaires qui écrivent dans la fiche

Inscription, contact, signalement, demande de devis : le formulaire s'intègre en un script ou vit sur une de vos pages.

- Champs libres, y compris vos propriétés personnalisées
- Un script à coller sur n'importe quel site
- Contact créé ou enrichi automatiquement
- Déclencheur d'automatisation à la soumission

### Une bannière cookies au niveau d'Axeptio, incluse

Un robot scanne votre site et détecte les traceurs, classés par catégorie.

- Scan automatique du site : traceurs détectés et classés
- Bannière multi-étapes : accueil, partenaires, résumé
- Couleurs, logo, position, lanceur personnalisé, boîte ou mur
- Refus aussi simple que l'acceptation, comme l'exige la CNIL

### Le consentement, appliqué, prouvé et mesuré

La bannière bloque réellement les traceurs avant choix, transmet le consentement à Google et Microsoft, et consigne chaque preuve horodatée.

- Blocage effectif des scripts avant consentement
- Google Consent Mode v2 et Microsoft UET
- RGPD, CCPA, LGPD : le régime s'adapte au visiteur
- Preuves de consentement horodatées et conservées

### Un espace client pour vos contacts

Vos clients — ou vos usagers — se connectent et retrouvent leurs demandes, leurs documents et l'état de leurs dossiers.

- Suivi des demandes et de leur avancement
- Documents mis à disposition depuis la fiche
- Identification par e-mail ou fournisseur d'identité
- Ce que voit le contact, décidé champ par champ

### Tout ce qui se passe dehors s'inscrit dedans

Une visite, une soumission, un consentement retiré : chaque événement porte sa source et atterrit sur la fiche.

- Page visitée, formulaire envoyé, consentement : sur la fiche
- Attribution jusqu'à l'opportunité gagnée
- Chaque événement déclenche un scénario
- Consentement par canal repris dans le CRM

# Conçue avec l'IA, pas enrichie après coup

Le développement de Metaventus a commencé en avril 2024, au moment précis où l'IA générative est devenue réellement exploitable. Cela change la nature du logiciel : l'intelligence artificielle n'est pas une surcouche posée sur des fondations dessinées avant elle.

## Un microservice dédié

Toute l'IA de texte passe par un service unique, avec un modèle choisi selon l'usage. Un seul endroit à surveiller, à facturer et à encadrer.

## Des agents qui travaillent

Ils rédigent, trient, qualifient, répondent au téléphone et déclenchent des actions dans la suite — avec le contexte de la fiche sous les yeux.

## L'humain décide

La décision, la relation et la validation restent aux personnes. Chaque intervention d'un agent est signalée comme telle, jamais déguisée en humain.

## Vos données ne servent pas à entraîner

Notre Charte IA publique l'écrit noir sur blanc : aucune utilisation de vos données pour entraîner des modèles.

**Concrètement, dans la suite :** l'IA enrichit les fiches pendant que vous parlez au client, résume et transcrit les appels, rédige les campagnes à partir de vos segments, répond seule aux demandes courantes du service client, et déclenche des scénarios d'automatisation. Chaque usage est facturé en crédits, visibles et plafonnables.

# Vos données méritent mieux qu'une promesse

Hébergement européen, chiffrement, authentification forte, journaux d'audit, RGPD outillé : voici concrètement comment Metaventus protège vos données et celles de vos usagers.

## Hébergement en Union européenne, option HDS

Application, bases, fichiers et sauvegardes hébergés et traités dans l'UE, chez des fournisseurs d'infrastructure de premier plan. Hébergement HDS proposé en option pour les données de santé.

## Authentification forte, SSO, FranceConnect / ProConnect

2FA par SMS, application ou clé d'accès, obligatoire pour les propriétaires et administrateurs ; SSO Entra ID, Google Workspace, Okta, OneLogin, Auth0, SAML/OIDC ; ProConnect, FranceConnect et FranceConnect+ pour le secteur public.

## Surveillance pilotée par IA

Un service dédié analyse les événements de sécurité en continu, ouvre des incidents classés par gravité, les enrichit d'un résumé et de recommandations IA, et alerte par e-mail.

## Disponibilité mesurée

SLA 99,9 % en plan Entreprise et page de statut publique : la disponibilité se constate, elle ne se déclare pas.

## Chiffrement systématique

Données chiffrées en transit (TLS) et au repos ; mots de passe hachés ; secrets et clés hors du code, gérés par la plateforme d'hébergement.

## Permissions fines et journaux

Rôles composés de permissions unitaires, journal des connexions et journal d'audit des actions sensibles, avec des durées de conservation planchers que vous pouvez allonger.

## RGPD par conception

Consentement par canal avec source et date, droits d'accès et d'effacement outillés, anonymisation des utilisateurs supprimés, suppression de compte en cascade, DPA signable.

### Engagements écrits et vérifiables.

Charte IA publique · DPA & CGS · Registre des sous-traitants · Statut public — tous accessibles publiquement depuis metaventus.com.

# Métropole : le guichet unique des demandes usagers

19 communes, une seule porte d'entrée pour les habitants.

## 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

- 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 »

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

## 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.

## 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.

## 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'utilisateur à la clôture. Aucun agent ne pense à le faire : le scénario le fait.

**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

*Ordres de grandeur calculés à partir des volumes décrits ci-dessus. Ce ne sont pas des résultats mesurés chez un client. Les organisations décrites sont des profils types, construits à partir de volumes publics réels ; ce ne sont pas des clients nommés, et les ordres de grandeur annoncés sont des objectifs calculés, pas des résultats mesurés.*

# Département : l'accueil téléphonique de l'action sociale

8 000 appels par mois, et un usager qui ne doit pas raconter deux fois.

## TYPE

**Conseil  
départemental**

## POPULATION

**≈ 1,1 million  
d'habitants**

## VOLUME

**≈ 8 000 appels / mois**

## PIC

**Lundi 9 h – 11 h : 22 %  
du volume  
hebdomadaire**

## Le pic du lundi matin ne se résout pas en recrutant

- Un tiers des appels abandonnés aux heures de pointe
- Les mêmes questions de procédure, plusieurs centaines de fois par mois
- L'usager reprend son récit depuis le début à chaque appel
- Aucune trace exploitable de ce qui a été dit au téléphone

## Filtrer sans éconduire

### Le standard prend tout, tout de suite

Plus personne n'attend dans le vide : l'appel est décroché, orienté par service et par motif. Les agents gardent la main, ils reçoivent des appels déjà qualifiés.

### L'agent vocal répond aux questions de procédure

Adossé à la base de connaissance du département — les procédures réelles, pas un modèle générique — il répond aux questions de dossier, d'horaires et de pièces à fournir. Dès que la situation est personnelle ou sensible, il passe la main à un agent humain, avec le contexte.

### L'appel laisse une trace utile

Chaque échange est transcrit et résumé dans le dossier de l'usager. L'agent suivant reprend là où le précédent s'est arrêté, sans faire répéter.

### Le rendez-vous se prend pendant l'appel

Quand un entretien physique s'impose, le créneau est posé dans l'agenda du travailleur social au cours de l'appel, avec rappel SMS la veille.

**0**

appel abandonné en file  
d'attente

**≈ 45 %**

des appels résolus sans  
agent humain

**100 %**

des échanges tracés dans  
le dossier

**-1 étape**

plus de rappel pour fixer  
un rendez-vous

*Ordres de grandeur calculés à partir des volumes décrits ci-dessus. Ce ne sont pas des résultats mesurés chez un client. Les organisations décrites sont des profils types, construits à partir de volumes publics réels ; ce ne sont pas des clients nommés, et les ordres de grandeur annoncés sont des objectifs calculés, pas des résultats mesurés.*

# CCAS : le dossier d'aide qui n'attend plus une pièce manquante

60 000 habitants, 4 200 dossiers d'aide par an, et des pièces réclamées trois fois.

## 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

- 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

## Donner une forme au dossier

### 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'usager, avec son historique de contacts.

### 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.

### Le rendez-vous d'instruction est autonome

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

### 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'usager est informé de la décision par le canal qu'il a choisi.

**≈ 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

*Ordres de grandeur calculés à partir des volumes décrits ci-dessus. Ce ne sont pas des résultats mesurés chez un client. Les organisations décrites sont des profils types, construits à partir de volumes publics réels ; ce ne sont pas des clients nommés, et les ordres de grandeur annoncés sont des objectifs calculés, pas des résultats mesurés.*

# Communauté de communes : les démarches en ligne, sans guichet supplémentaire

34 communes rurales, 41 000 habitants, et un service instructeur de quatre personnes.

## 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

- ≈ 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

## Empêcher le dossier incomplet plutôt que le relancer

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

**≈ 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

*Ordres de grandeur calculés à partir des volumes décrits ci-dessus. Ce ne sont pas des résultats mesurés chez un client. Les organisations décrites sont des profils types, construits à partir de volumes publics réels ; ce ne sont pas des clients nommés, et les ordres de grandeur annoncés sont des objectifs calculés, pas des résultats mesurés.*

# Bailleur social : les réclamations locataires

12 000 logements, et une réclamation qui ne se perd plus entre le gardien et le prestataire.

TYPE

Bailleur social

PARC

≈ 12 000 logements

VOLUME

≈ 2 500 réclamations  
/ an

INTERVENANTS

18 gardiens, 22  
prestataires

## Personne ne ment, tout le monde perd le fil

- Aucun état des lieux du stock de réclamations en cours
- Le locataire relance faute d'information, ce qui charge encore l'accueil
- Impossible de dire quel prestataire tient ses délais
- Les réclamations récurrentes sur un même immeuble ne se voient pas

## La réclamation devient un objet, pas une conversation

### Un objet « réclamation » rattaché au logement

Nature, résidence, logement, locataire, prestataire, délai contractuel. Le logement est lui-même un objet métier : on voit d'un coup d'œil l'historique d'un appartement et celui d'un immeuble.

### Le gardien saisit depuis son téléphone

Un formulaire court, avec photo, qui crée la réclamation sur place. C'est la seule façon d'obtenir une saisie réelle : si c'est plus long que le carnet, personne ne l'utilise.

### Le prestataire est déclenché par le scénario

Selon la nature et la résidence, le bon prestataire reçoit la demande, avec les pièces. Sans réponse à J+2, l'automatisation relance ; sans intervention à J+7, elle escalade au responsable de secteur.

### Le locataire est tenu au courant

Accusé de réception, date d'intervention, confirmation de clôture — par SMS. La relance téléphonique disparaît parce que sa cause disparaît.

100 %

des réclamations avec un  
délai mesuré

J+2

relance automatique du  
prestataire

-1 appel

de relance par réclamation,  
en moyenne

22

prestataires comparables  
sur leurs délais réels

*Ordres de grandeur calculés à partir des volumes décrits ci-dessus. Ce ne sont pas des résultats mesurés chez un client. Les organisations décrites sont des profils types, construits à partir de volumes publics réels ; ce ne sont pas des clients nommés, et les ordres de grandeur annoncés sont des objectifs calculés, pas des résultats mesurés.*

# Université : la scolarité qui répond avant la file d'attente

22 000 étudiants, un pic en septembre, et des réponses qui n'attendent plus un guichet.

## TYPE

**Université pluridisciplinaire**

## ÉTUDIANTS

**≈ 22 000**

## PIC

**≈ 9 000 e-mails en deux semaines de rentrée**

## COMPOSANTES

**7 scolarités**

## La question est simple, c'est le volume qui déborde

- 9 000 e-mails en deux semaines, dans sept boîtes
- Neuf questions sur dix ont déjà une réponse publiée
- Aucune priorité entre un horaire et un dossier bloqué
- Le rendez-vous de scolarité se prend en faisant la queue

## Absorber le pic sans embaucher pour deux semaines

### Le centre d'aide devient la référence

Les réponses de chaque composante sont écrites une fois, dans une base de connaissances publiée. L'étudiant trouve, et l'agent IA lit la même chose.

### L'agent IA prend le premier niveau

Sur le site et l'intranet, il répond aux questions de rentrée à toute heure, et crée un ticket pour l'humain quand le cas est individuel — avec le numéro étudiant et le contexte.

### Les demandes deviennent des tickets

Chaque demande est un ticket, rangé par composante et par type, avec une priorité : un dossier bloqué passe devant un horaire. Les délais sont visibles.

### Le rendez-vous de scolarité se prend en ligne

Par motif et par composante, avec rappel SMS. La file d'attente devant le bureau devient une liste de créneaux.

**≈ 60 %**

des questions de rentrée résolues sans agent

**< 48 h**

de délai visé sur un dossier bloqué, même en septembre

**7 → 1**

boîtes de réception

**0**

file d'attente physique pour un rendez-vous

*Ordres de grandeur calculés à partir des volumes décrits ci-dessus. Ce ne sont pas des résultats mesurés chez un client. Les organisations décrites sont des profils types, construits à partir de volumes publics réels ; ce ne sont pas des clients nommés, et les ordres de grandeur annoncés sont des objectifs calculés, pas des résultats mesurés.*

# VENTUS SAS

Société française fondée en 2022, basée à Mont-Saint-Aignan en Normandie.  
VENTUS édite Metaventus et SMS Meeting, service de rappels de rendez-vous par SMS dont l'histoire commence en 2018.

## RAISON SOCIALE

VENTUS SAS

## CAPITAL SOCIAL

60 000 €

## IMMATRICULATION

RCS Rouen B 917 982 969

## TVA INTRACOMMUNAUTAIRE

FR94917982969

## SIÈGE SOCIAL

14 chemin des Tilleuls  
76130 Mont-Saint-Aignan, France

## HÉBERGEMENT DES DONNÉES

Union européenne

## DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

dpo@metaventus.com

## Parlons de votre organisation

Une démonstration se cale en vingt minutes, sur vos propres cas d'usage.

[contact@metaventus.com](mailto:contact@metaventus.com) · [+33 9 74 06 26 13](tel:+33974062613) · [metaventus.com](https://metaventus.com)

Grille tarifaire communiquée sur demande, adaptée au volume et au mode d'achat. · Disponibilité en temps réel : [status.metaventus.com](https://status.metaventus.com) · Documentation : [developers.metaventus.com](https://developers.metaventus.com)