



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

Cas d'usage · Habitat

Entre le locataire, le gardien et le prestataire, la demande s'évapore

Un bailleur social gère 12 000 logements et reçoit environ 2 500 réclamations techniques par an — fuite, chauffage, ascenseur, parties communes. Elles transitent par le gardien, un mail, parfois un appel. Le locataire relance parce qu'il n'a aucune nouvelle, et souvent parce qu'il n'y en a effectivement aucune.

LE PROFIL

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

Le gardien note la fuite sur son carnet, appelle le prestataire, qui passe trois semaines plus tard. Entre-temps le locataire a rappelé deux fois, un courrier est parti, et le service contentieux découvre l'affaire quand elle est devenue un litige. Chaque maillon a fait son travail ; la chaîne, elle, n'existe nulle part.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

-  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

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

-  Un objet « réclamation » relié au logement et au locataire
-  Le prestataire déclenché automatiquement selon la nature
-  Le locataire informé à chaque étape, sans intervention
-  Un délai de traitement mesuré par résidence et par type

La réclamation devient un objet, pas une conversation

01 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.

02 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.

03 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.

04 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.

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.

Tickets & SLA

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

Campagnes SMS

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

Vue 360° client

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

Ce que le dispositif vise

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

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Le prestataire doit-il avoir un accès à l'outil ?

Non, pas nécessairement. Il reçoit la demande par e-mail avec un lien de réponse, et sa réponse remonte dans la réclamation. Un accès complet reste possible pour les prestataires à fort volume.

Comment relie-t-on une réclamation au bon logement ?

Le parc est modélisé en objets métier : résidence, bâtiment, logement, locataire. Le gardien choisit le logement dans une liste, le rattachement est fait. C'est ce qui rend possible l'analyse par immeuble.

Peut-on brancher notre logiciel de gestion locative ?

Oui, par l'API ou par un scénario d'automatisation : le parc et les locataires sont synchronisés depuis le logiciel de gestion, qui reste la source de vérité.

Que voit le locataire ?

Ce que le bailleur décide de lui montrer : au minimum l'accusé de réception, la date d'intervention et la clôture. Un espace de suivi en ligne peut être ouvert si le bailleur le souhaite.

Comment mesure-t-on l'amélioration ?

Délai de première réponse, délai de clôture, respect des engagements et file des réclamations en retard, par résidence et par prestataire. Ce sont ces chiffres qui alimentent le rapport annuel aux instances — ils ne se reconstituent plus à la main.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com