



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

Cas d'usage · Collectivité

Un créneau de passeport perdu, c'est trois semaines d'attente pour quelqu'un d'autre

Une ville-préfecture de 47 000 habitants délivre titres d'identité, actes et inscriptions scolaires sur rendez-vous. Le délai affiché est de trois semaines — et pourtant, près d'un rendez-vous sur cinq n'est pas honoré, et le créneau libéré ne profite à personne.

LE PROFIL

Type	Ville-préfecture
Population	≈ 47 000 habitants
Volume	≈ 900 rendez-vous / mois
Absences	≈ 18 % des rendez-vous non honorés

Le délai n'est pas un problème de capacité

La ville n'a pas trop peu de créneaux : elle en perd. Un rendez-vous sur cinq n'est pas honoré et personne n'est prévenu, donc le créneau reste vide pendant que la file d'attente s'allonge. Le rappel existe — il est fait à la main, par une agente, quand elle a le temps.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ 18 % d'absences, sans rappel systématique
- ✗ Un créneau annulé la veille n'est jamais réattribué
- ✗ Le standard est saturé de « je voudrais décaler mon rendez-vous »
- ✗ L'information municipale part d'un autre outil, avec une autre base de contacts

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Une page de réservation publique, par motif et par durée
- ✓ Un rappel SMS et e-mail qui divise les absences
- ✓ Le créneau annulé remis en ligne automatiquement
- ✓ L'information habitants envoyée depuis le même outil

Rendre le rendez-vous autonome

01 La réservation en ligne, par motif

Chaque motif a sa durée réelle et ses règles : un passeport ne prend pas le temps d'une copie d'acte. L'habitant choisit son créneau sur une page publique, sans créer de compte.

02 Le rappel part tout seul

SMS 48 h avant, e-mail la veille, avec le lien pour décaler ou annuler en un clic. C'est ce lien qui change tout : annuler devient plus simple que ne pas venir.

03 Le créneau libéré retourne au public

Une annulation republie immédiatement le créneau. Il est repris par quelqu'un d'autre au lieu de rester vide.

04 L'information habitants dans la même base

Travaux, fermeture exceptionnelle, inscriptions scolaires : les campagnes e-mail et SMS partent de la même base de contacts, avec le consentement suivi canal par canal.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Page de réservation

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

Rappels de rendez-vous

E-mail, SMS et notification sur la carte Wallet — les no-shows fondent.

Campagnes SMS

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

Campagnes e-mail

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

Standard téléphonique virtuel

Le standard complet des PME : accueil, routage, files et statistiques.

Ce que le dispositif vise

≈ 18 % → 7 %

de rendez-vous non honorés

≈ 100

créneaux récupérés chaque mois

-3 semaines

sur le délai affiché, à capacité constante

1

base de contacts, rendez-vous et information comprises

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Faut-il que l'habitant crée un compte ?

Non. La page de réservation est publique : nom, motif, créneau, coordonnées. C'est la condition pour que les personnes les moins à l'aise avec le numérique aillent au bout.

Et ceux qui n'ont pas de téléphone portable ?

Le rappel bascule sur l'e-mail, et le guichet comme le standard peuvent poser le rendez-vous à la place de l'habitant. Le canal en ligne s'ajoute aux autres, il ne les remplace pas.

Peut-on garder des créneaux hors ligne pour le guichet ?

Oui. Chaque motif peut réserver une part de ses créneaux au guichet ou au téléphone, et la répartition se change sans intervention technique.

L'envoi d'information aux habitants est-il conforme au RGPD ?

Le consentement est suivi par canal — e-mail, SMS, téléphone — avec sa source et sa date. Une communication d'intérêt public et une communication facultative ne s'appuient pas sur la même base légale, et l'outil distingue les deux.

Que se passe-t-il si l'habitant ne vient pas ?

Le créneau se libère automatiquement dès l'annulation et redevient réservable. Les rappels e-mail et SMS partent avant l'échéance, et le lien de confirmation de présence permet de répondre en un clic — c'est ce qui fait fondre les créneaux perdus.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com