



La plateforme des appels solidaires

Renforcer l'accès aux droits Améliorer la gestion de crise Évaluer les dispositifs existants

Collectivités, CCAS et bailleurs sociaux

Le contact humain demeure essentiel

Un contact direct pour comprendre les besoins, vérifier la compréhension et proposer un suivi adapté.



Non-recours et droits

Faire connaître les dispositifs et les démarches pour prévenir les ruptures de droits.



Fracture numérique

Joindre les publics que les démarches en ligne atteignent difficilement.



Isolement et crise

Repérer une difficulté ou un besoin urgent grâce au contact humain.

Une plateforme pour agir

Une solution logicielle complète en un seul outil intuitif et facile à manier.

01



Préparer

Fichier et ciblage

02



Appeler

Script adapté

03



Qualifier

Besoins et aides
nécessaires

04



Suivre

Équipes et rappels

05



Restituer

Bilans et exports

Aller vers les besoins des usagers

Contacter les bénéficiaires et les publics éloignés des services publics pour comprendre leur situation et y répondre.



Informier et prévenir

Expliquer les dispositifs, rassurer et prévenir les ruptures de droits.



Orienter et évaluer

Qualifier les besoins, suivre les situations et restituer leurs évolutions aux services.

La gestion de crise

Un appui aux plans communaux et intercommunaux de sauvegarde (PCS / PICS).



01

Avant la crise

Publics prioritaires, groupes d'appelants et scripts préparés.



02

Pendant la crise

Mobiliser des renforts, qualifier les besoins et organiser les rappels.



03

Après la crise

Bilan des contacts, situations restant à suivre et retour d'expérience.

Préparer une campagne d'appels téléphoniques

Le fichier devient une base de travail adaptée à l'objectif de la campagne.



Importer

Fichiers Excel ou CSV. Association des colonnes aux champs utiles.



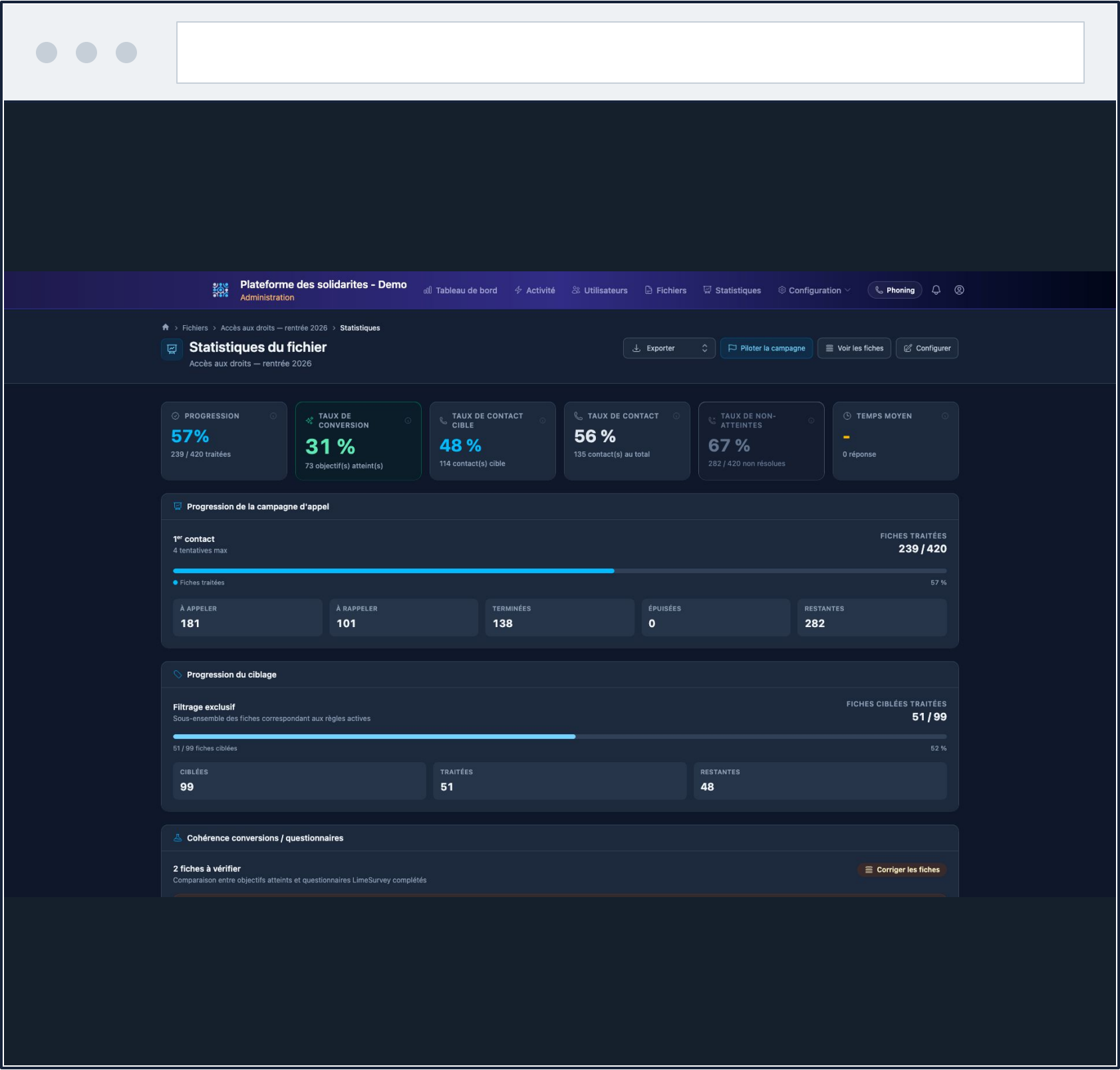
Fiabiliser

Nettoyage et formatage des données. Choix des informations visibles.



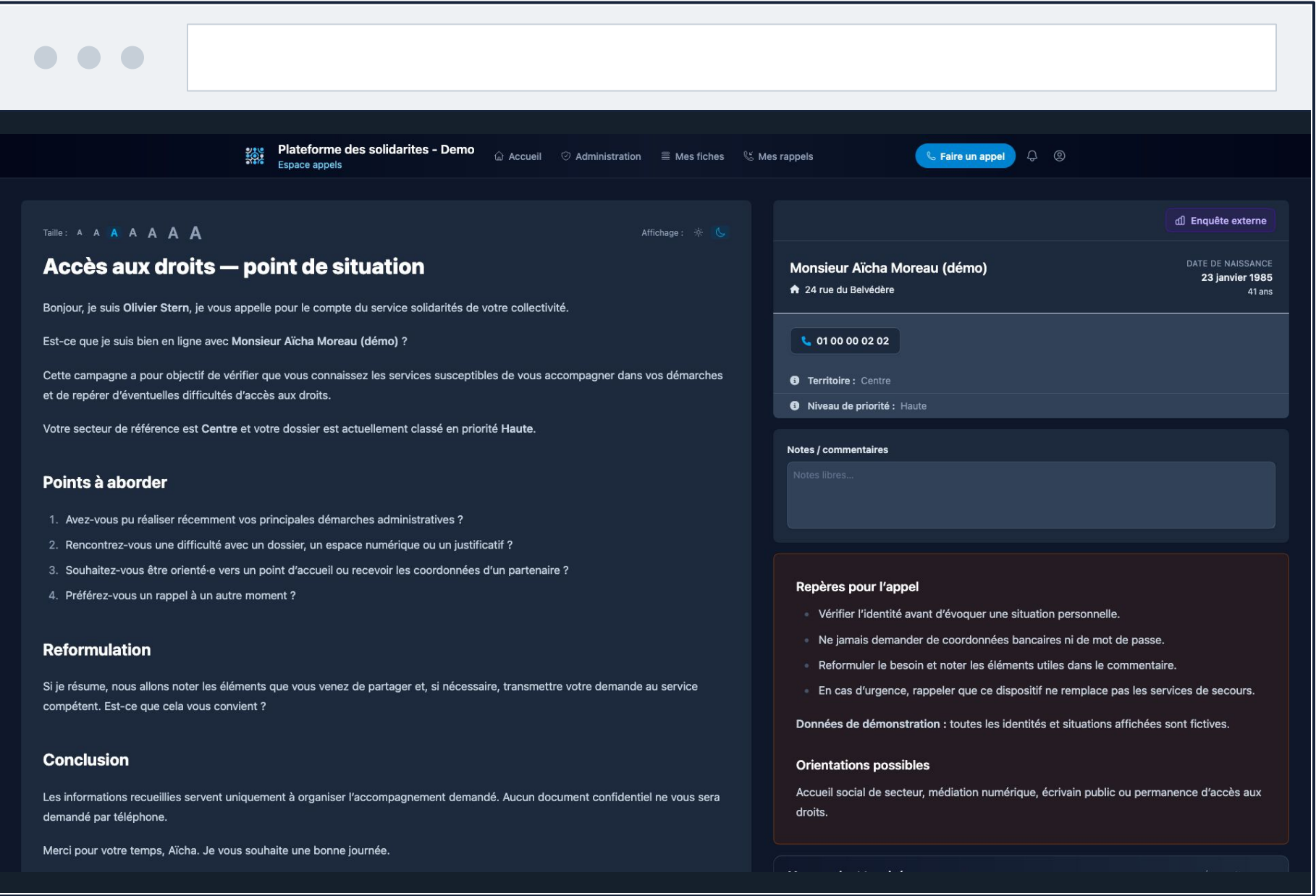
Cibler

Commune, profil ou situation administrative pour choisir le public.



Adapter le script

Chaque campagne d’appels dispose de son guide d’appel et de ses consignes.



Un échange contextualisé

Le script reprend les informations connues de l’usager et le contexte du dispositif.

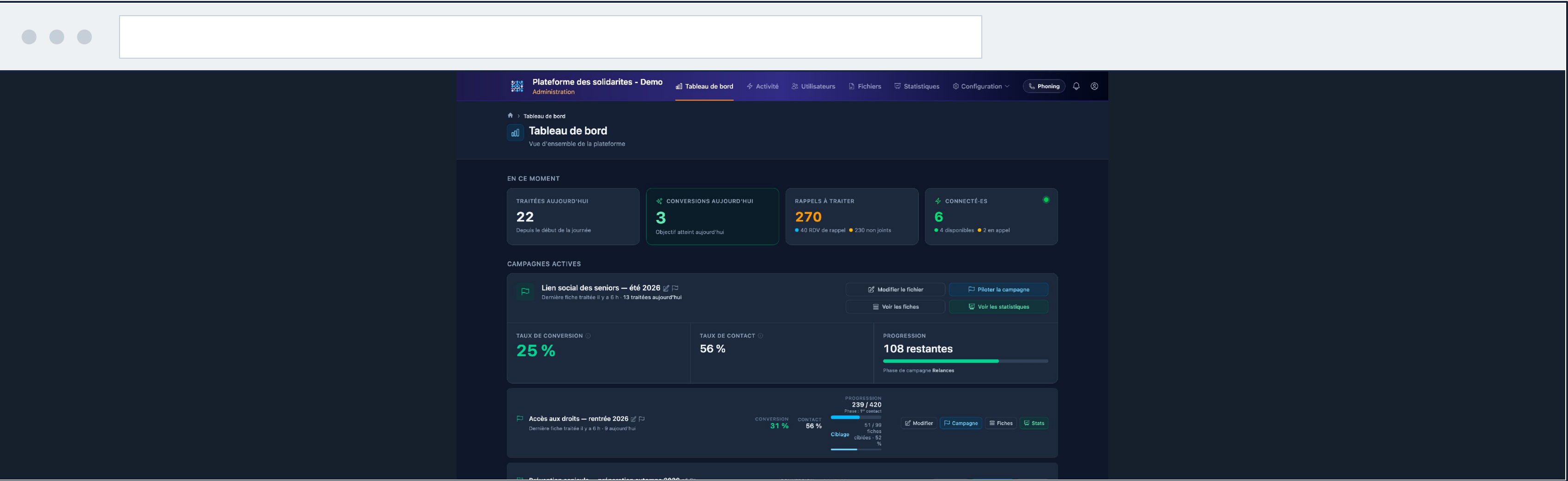


Des questions adaptées

Script dynamique, questionnaire ou formulaire externe selon le besoin.

Piloter en temps réel

DONNÉES DE DÉMONSTRATION





Avancement

Fiches traitées et progression du ciblage.



Mobilisation

Appelants connectés et activité en cours.



Ajustement

Priorités et rappels à reprendre.

Mobiliser rapidement des agents volontaires

Renforcer ponctuellement les équipes de rappel face à un besoin urgent.



Renforcer l'équipe

Augmenter ponctuellement la capacité d'appel.



Partager le cadre d'appel

Un script commun et des droits adaptés.



Suivre en temps réel

Fiches réparties, activité et rappels suivis.

Plateforme des solidarités - Demo

Administration

Tableau de bord

Activité

Utilisateurs

Fichiers

Statistiques

Configuration

Phoning

Activité

Activité en temps réel

Suivez les agent-es connecté-es et leur activité d'appel

Appelant-es

Suivez en temps réel les agent-es connecté-es et leur activité d'appel.

Tous les fichiers

CONNECTÉ·ES

13

Total

EN APPEL

5

Sur une fiche

DISPONIBLES

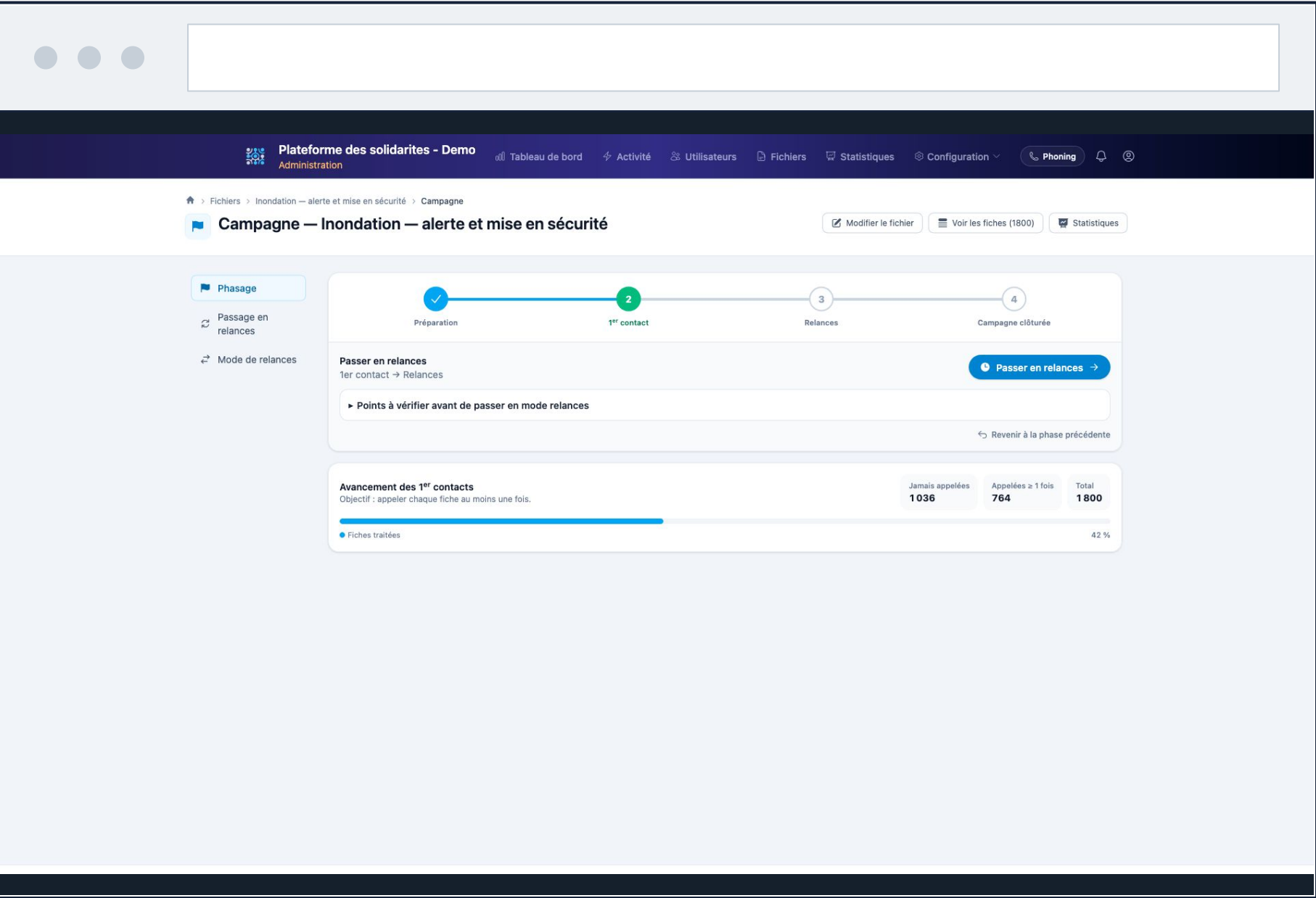
8

Sans fiche active

APPELANT·E	FICHIER	STATUT	FICHE EN COURS	TRAITÉES AUJOURD'HUI	SESSION
Lucas Fontaine	Inondation — alerte et mise en sécurité	En appel	Sophie Roux (démonstration)	11	5h20
Julien Morel	Inondation — alerte et mise en sécurité	En appel	Hugo Michel (démonstration)	18	5h27
Nora Bensaid	Inondation — alerte et mise en sécurité	En appel	Mehdi Michel (démonstration)	14	5h43
Leïla Mansouri	Inondation — suivi des évacuations et hébergements	En appel	Claire Simon (démonstration)	16	5h47
Victor Robin	Inondation — suivi des évacuations et hébergements	En appel	Louis David (démonstration)	14	6h04
Olivier Stern	Inondation — alerte et mise en sécurité	Disponible	Thomas Robert (démonstration)	0	< 1 min
Damien Schmitt	Inondation — suivi des évacuations et hébergements	Disponible	—	17	5h16
Chloé Garnier	Inondation — alerte et mise en sécurité	Disponible	—	13	5h18
Assia Meunier	Inondation — suivi des évacuations et hébergements	Disponible	—	10	5h23
Maxime Renaud	Inondation — suivi des évacuations et hébergements	Disponible	—	12	5h31
Samir Ait-Ali	Inondation — alerte et mise en sécurité	Disponible	—	10	5h35
Mamadou Traoré	Inondation — alerte et mise en sécurité	Disponible	—	16	5h50

Gérer les rappels

Une page dédiée conserve l’historique des situations qui nécessitent un nouveau contact.



Retrouver le contexte

Historique, résultat précédent et date du prochain rappel.



Assurer la continuité

Reprendre la fiche et corriger une qualification lorsque la situation évolue.

Produire des bilans

Des résultats exploitables par les responsables et les services.



Résultats

Contact, conversion et qualifications.



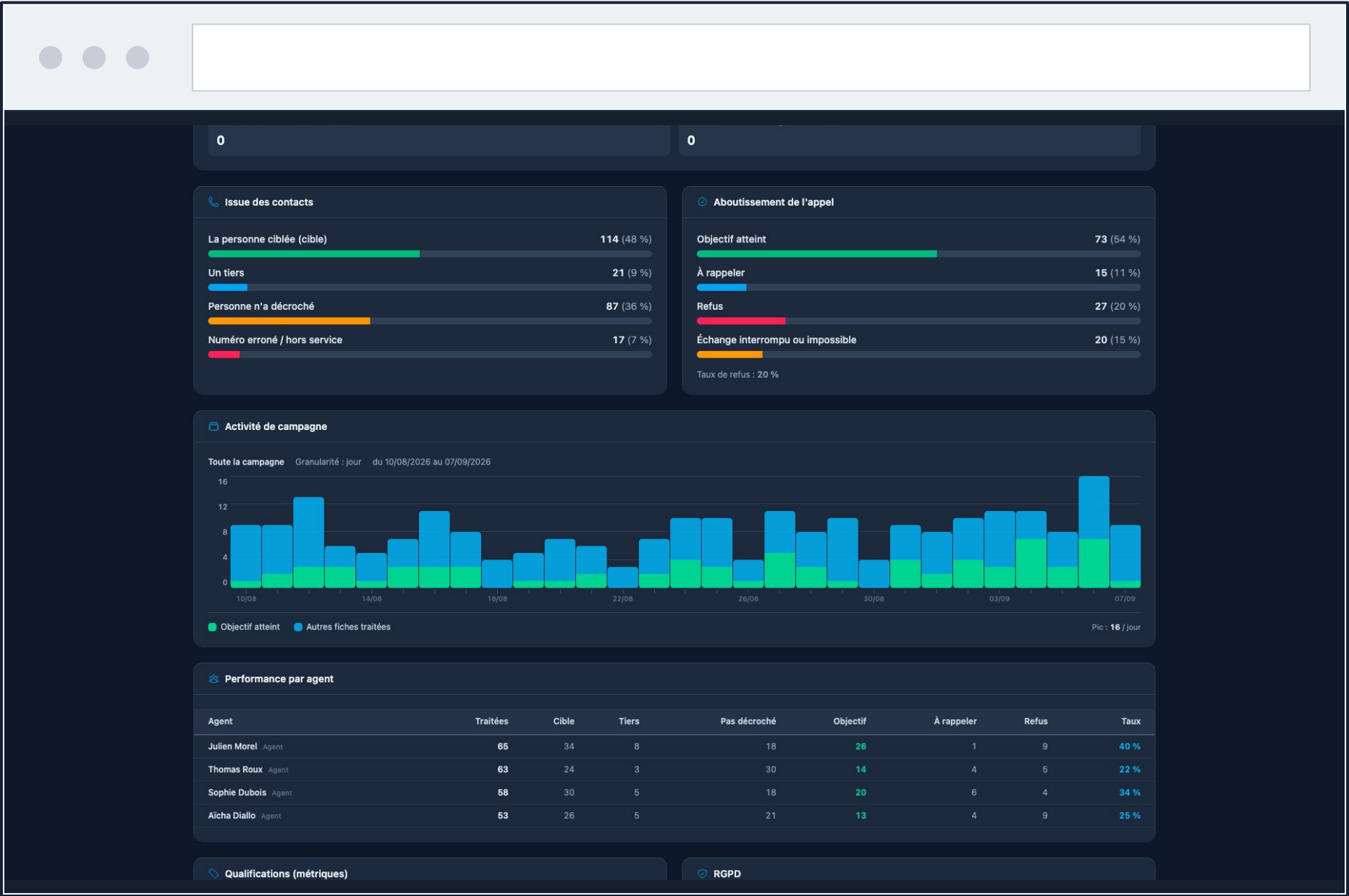
Lecture métier

Statistiques par fichier et par agent.



Restitution

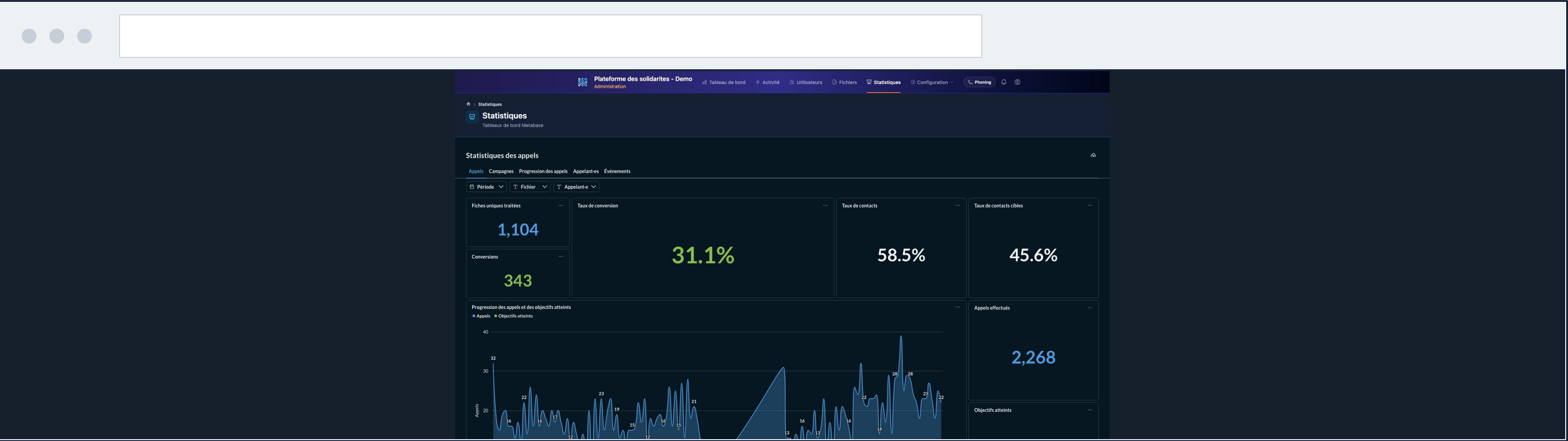
Exports XLSX, CSV et bilans PDF.



Évaluer les dispositifs

Les statistiques du fichier éclairent le recours aux dispositifs et les suites à donner.

DONNÉES DE DÉMONSTRATION



 Mesurer la portée des contacts

 Adapter l'accompagnement

Prévention des expulsions locatives

Vérifier la compréhension du jugement et proposer un accompagnement par un travailleur social pour soutenir les démarches.



01

Le niveau de réponse

Mesurer les contacts établis auprès des personnes appelées.



02

Les situations repérées

Identifier les personnes sans solution adaptée et les signaux sensibles.



03

La connaissance produite

Orienter les suites et évaluer le recours et le fonctionnement des dispositifs.

Sécurité et confidentialité



Des accès adaptés

Comptes nominatifs, rôles et double authentification. Informations visibles et exports selon les habilitations.



Un cadre contractualisé

Conformité RGPD contractualisée avec la collectivité et son DPO.



Hébergement

Infrastructure OpenStack en France ou en Suisse, selon les besoins de la collectivité.

Mise en œuvre

Un accompagnement adapté à l'autonomie de la collectivité.

01



Cadrage

Objectif, publics et indicateurs

02



Configuration

Fichier, script et qualification

03



Formation

Appelants et responsables

04



Lancement et bilan

Suivi, ajustements et restitution

— IDENTIFIER UNE PREMIÈRE CAMPAGNE PILOTE

Information sur un dispositif, rappel de droits ou enquête de satisfaction

DÉMONSTRATION ET CADRAGE

Olivier Stern

CONTACT

olivier.stern@plateforme-solidarites.com · 06 80 13 39 14