

# Charte satisfaction client

---

Référence	Version	Date	Catégorie
<b>CHR-CRM-001</b>	v1.2	Avril 2025	Commercial & Relation Client

La présente charte formalise les engagements de Mileo Technology envers l'ensemble de ses clients. Elle constitue un document de référence public, remis à chaque nouveau client lors de l'onboarding et disponible sur le portail client. Ces engagements reflètent notre conviction qu'une relation client de qualité repose sur la confiance, la transparence et la durée.

---

## 01. Engagements Mileo Technology

Mileo Technology s'engage à désigner pour chaque client un interlocuteur commercial dédié (responsable de compte) et un interlocuteur technique référent, tous deux joignables directement par téléphone et email pendant les heures ouvrées. Ces interlocuteurs sont garants de la continuité de la relation et doivent être remplacés sans délai en cas d'absence, avec information préalable du client.

Nous nous engageons à produire un reporting régulier de l'activité : rapport mensuel pour les contrats Premium, rapport trimestriel pour les contrats Comfort et Essential. Ces rapports comportent a minima : le récapitulatif des interventions réalisées, le bilan des indicateurs de performance (respect des SLA, taux de disponibilité des équipements supervisés), et les recommandations techniques pour l'évolution du système.

Mileo Technology s'engage à informer proactivement ses clients de toute évolution susceptible d'affecter leur système : fin de support constructeur, vulnérabilités de sécurité connues, modifications réglementaires (RGPD, normes NF, arrêtés préfectoraux), au moins 60 jours avant l'échéance lorsque cela est possible.

---

## **02. Mécanismes de feedback**

Chaque client dispose de plusieurs canaux pour exprimer son feedback : enquêtes de satisfaction automatiques post-intervention, entretiens biannuels de satisfaction avec le responsable de compte, et accès direct au portail client pour consulter les historiques et soumettre des commentaires. Ces différents canaux permettent de recueillir à la fois des données quantitatives (notes) et qualitatives (verbatim).

Tout feedback négatif (note inférieure à 3/5 sur une enquête post-intervention, ou signalement direct au responsable de compte) déclenche un rappel du responsable de compte dans les 48 heures pour comprendre la situation, présenter les excuses appropriées si nécessaire, et définir les actions correctives. Le client est informé de la suite donnée à son feedback.

---

## **03. Droit d'escalade client**

Tout client insatisfait de la réponse apportée par son interlocuteur habituel dispose d'un droit d'escalade formalisé. L'escalade de niveau 1 est adressée au responsable d'exploitation, qui s'engage à répondre dans les 24 heures. L'escalade de niveau 2 est adressée à la direction générale de Mileo Technology, qui s'engage à un traitement personnalisé sous 48 heures.

Les coordonnées des interlocuteurs d'escalade sont communiquées à chaque client lors de l'onboarding et actualisées en cas de changement de personnel. Ce dispositif d'escalade garantit qu'aucune insatisfaction ne reste sans réponse de fond, quelle que soit la nature du problème rencontré.

---

## **04. Bilan annuel et renouvellement**

Un bilan annuel de la relation est organisé avec chaque client 3 mois avant l'échéance annuelle du contrat. Cet entretien, conduit par le responsable de compte et le responsable d'exploitation, passe en revue les réalisations de l'année, les indicateurs de performance, la satisfaction globale, et les perspectives d'évolution du système pour l'année à venir.

**Le renouvellement tacite des contrats de maintenance est conditionné à un niveau de satisfaction client jugé satisfaisant (NPS du client supérieur à 0 et absence de réclamation formelle non résolue). En dessous de ce seuil, Mileo Technology initie une démarche de remédiation avant de proposer le renouvellement. Cette pratique témoigne de notre engagement à ne renouveler que des relations dont les deux parties sont satisfaites.**

*Document Mileo Technology — CHR-CRM-001 — v1.2 — Avril 2025 47  
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — [hello@mileotech.com](mailto:hello@mileotech.com)*

*© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.*