

Modèle de rapport d'intervention

Référence	Version	Date	Catégorie
MOD-QUAL-004	v1.0	Mars 2025	Qualité Installation & Technique

Modèle

Le rapport d'intervention est produit à l'issue de chaque intervention corrective ou modificative réalisée par Mileo Technology. Il constitue la trace contractuelle de l'intervention, la justification de la facturation et la base documentaire pour la maintenance future. Sa rédaction complète et précise est exigée pour toute intervention, même de courte durée.

01. Données de l'intervention

Les données d'intervention à renseigner sont : raison sociale et adresse du site client, référence du contrat ou du bon de commande, motif de l'intervention (panne signalée, demande de modification, urgence), numéro du ticket d'intervention associé, date et heure d'arrivée sur site, date et heure de départ, temps de trajet aller/retour, identité du technicien.

Pour les interventions réalisées à distance (accès VPN sans déplacement sur site) : heure de début et de fin de la session distante, équipements accédés, tunnel VPN utilisé. Ces informations sont également tracées automatiquement dans les journaux VPN de Mileo Technology.

02. Diagnostic et actions correctives

Le diagnostic posé est décrit précisément : symptômes observés, hypothèses étudiées, cause racine identifiée (défaillance matérielle,

erreur de configuration, problème réseau, cyberincident, défaillance d'alimentation). Si la cause racine n'a pas pu être formellement identifiée, les hypothèses retenues sont mentionnées.

Les actions correctives réalisées sont listées dans l'ordre chronologique : redémarrages effectués, configurations modifiées (avec description des changements), pièces remplacées, firmwares mis à jour. Pour chaque action, le résultat obtenu est précisé.

03. Pièces remplacées et tests post-intervention

Les pièces ou équipements remplacés sont identifiés avec précision : désignation, référence constructeur, numéro de série de la pièce défectueuse retirée, numéro de série de la pièce neuve installée. Ces informations permettent la mise à jour de la liste des équipements du site et le suivi des garanties.

Les tests de vérification post-intervention sont décrits et leurs résultats documentés : tests fonctionnels réalisés sur l'équipement réparé, vérification de la non-régression sur les équipements adjacents, test de l'enregistrement, test de l'accès distant si concerné. La conformité de la situation après intervention est attestée.

04. Recommandations et validation

Les recommandations issues de l'intervention sont formulées : actions préventives pour éviter la récurrence, autres équipements présentant des signaux faibles similaires à surveiller, travaux complémentaires à planifier, modifications de configuration à envisager pour améliorer la robustesse du système.

Le rapport est signé par le technicien et présenté au contact client pour validation et signature. La signature du client atteste de la réalisation de l'intervention et de la conformité des travaux à sa connaissance. Le rapport est transmis au client par email dans les 24 heures et archivé dans le dossier de configuration du site.

Document Mileo Technology — MOD-QUAL-004 — v1.0 — Mars 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.