

Livret d'accueil technicien

Référence	Version	Date	Catégorie
MOD-RH-001	v2.1	Avril 2025	Ressources Humaines & Organisation

Prioritaire

Ce livret constitue le premier document officiel remis à tout technicien rejoignant Mileo Technology. Il présente l'entreprise, les outils de travail, les règles essentielles et les procédures d'urgence. Sa lecture attentive et sa signature sont obligatoires avant toute première intervention.

01. Présentation de Mileo Technology

Mileo Technology est un intégrateur français spécialisé dans la sécurité électronique, fondé avec l'ambition d'apporter à ses clients des solutions fiables, évolutives et souveraines. Nos domaines d'expertise couvrent la vidéoprotection IP, le contrôle d'accès, l'hypervision et l'intelligence artificielle appliquée à la sûreté. Nous intervenons auprès de collectivités, d'entreprises industrielles, d'opérateurs d'importance vitale et de gestionnaires d'espaces tertiaires.

Nos valeurs fondatrices sont la rigueur technique, la transparence vis-à-vis de nos clients et l'amélioration continue. Chaque collaborateur est un ambassadeur de ces valeurs sur le terrain. La qualité d'une installation est indissociable du comportement et du professionnalisme de celui qui la réalise.

L'organisation de Mileo Technology est structurée autour de trois pôles : les opérations terrain (installation, maintenance, dépannage), l'ingénierie (conception, paramétrage, cybersécurité) et les fonctions support (administration, commercial, RH). En tant que technicien, vous appartenez au pôle opérations et rendez compte à votre responsable d'équipe.

02. Équipements fournis

Dès votre premier jour, Mileo Technology met à votre disposition l'ensemble des équipements nécessaires à l'exercice de vos fonctions. Un outillage standard est fourni en caisse à outils nominative : vous en êtes responsable et devez signaler toute perte ou détérioration dans les 24 heures. Les équipements de protection individuelle (EPI) réglementaires — chaussures de sécurité, casque, harnais anti-chute, gilet haute visibilité — vous sont remis lors de la prise de poste et doivent être portés sur tout chantier.

Une tablette durcie et un smartphone professionnel sont attribués nominativement. Ces équipements sont la propriété de Mileo Technology, ne doivent pas être utilisés à des fins personnelles et doivent être restitués en bon état à toute cessation de contrat. Le verrouillage par code PIN et le chiffrement du stockage sont activés par défaut par le service IT ; toute désactivation est formellement interdite.

Un véhicule utilitaire est mis à disposition selon les plannings définis par votre responsable. Son usage est strictement professionnel, sauf accord écrit préalable de la direction. Toute infraction routière commise avec un véhicule de société reste à la charge du conducteur. Le carnet de bord embarqué doit être renseigné à chaque déplacement.

03. Outils internes

La GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) est l'outil central de pilotage de vos interventions. Chaque ordre de travail (ODT) doit y être ouvert en début d'intervention et clôturé avec un compte-rendu détaillé dès la fin de la mission. L'absence de clôture dans les 2 heures suivant la fin d'intervention est signalée automatiquement au responsable.

Le portail intervention accessible depuis votre tablette centralise les plans de site, les fiches équipements, les historiques d'intervention et les contacts clients. Vous êtes tenu d'y consulter les informations relatives au site avant chaque déplacement, en particulier les consignes de sécurité spécifiques et les habilitations requises.

L'application mobile Mileo Field permet de saisir les relevés de temps, de photographier les installations (avant/après), de générer les bons

d'intervention électroniques et de recueillir la signature du client. Son utilisation est obligatoire sur chaque mission facturée.

04. Règles de base

La ponctualité est une exigence non négociable. Toute difficulté prévisible (retard de transport, problème technique, arrêt maladie) doit être signalée au responsable d'équipe avant l'heure prévue d'intervention. En cas d'absence imprévue, la procédure de signalement doit être activée dans l'heure suivant le début du créneau manqué.

La tenue sur site est soumise à des règles précises : port du polo ou veste Mileo Technology logoté obligatoire, EPI adaptés à la nature du chantier, véhicule rangé de manière à ne pas gêner l'activité du client. L'apparence générale doit refléter le sérieux et le professionnalisme de l'entreprise.

Le comportement face au client doit être courtois, discret et factuel. Il est formellement interdit de commenter les choix techniques d'un autre prestataire, de critiquer les équipements en place devant le client ou de s'exprimer sur des sujets sans lien avec la mission. Toute demande client sortant du cadre de l'ODT doit être remontée au responsable commercial avant tout engagement.

05. Procédures d'urgence

En cas d'accident corporel sur site, le technicien doit immédiatement sécuriser la zone, appeler les secours (15, 18 ou 112 selon la nature), puis prévenir son responsable hiérarchique. Un rapport d'accident doit être rempli dans les 24 heures, même pour un incident bénin. Les accidents du travail font l'objet d'une déclaration obligatoire auprès de la CPAM dans les 48 heures selon les dispositions de l'article L. 441-2 du Code de la Sécurité Sociale.

En cas de détection d'une anomalie de sécurité grave sur une installation client (caméras hors service sur une zone critique, accès non contrôlé, intrusion détectée), le technicien doit alerter immédiatement le responsable sécurité du site et son propre

responsable Mileo Technology. Aucune décision de remise en service ne peut être prise sans validation conjointe.

En cas de vol ou de perte de matériel Mileo Technology ou client, le responsable hiérarchique doit être prévenu dans l'heure. Si des données sensibles sont potentiellement compromises (tablette volée, accès non autorisé à un système), la procédure de gestion des incidents de sécurité est déclenchée sans délai, conformément au registre des violations de données prévu par le RGPD.

*Document Mileo Technology — MOD-RH-001 — v2.1 — Avril 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.