

Politique qualité client

Référence	Version	Date	Catégorie
POL-CRM-001	v2.0	Mai 2025	Commercial & Relation Client

Prioritaire

La qualité de service est l'axe central de la stratégie de Mileo Technology. Cette politique formalise les engagements que nous prenons envers chacun de nos clients et les mécanismes que nous mettons en œuvre pour les respecter et les améliorer en continu. Elle constitue le référentiel de tous les collaborateurs en contact avec les clients, du technicien terrain au responsable de compte.

01. Engagements fondamentaux de niveau de service

Mileo Technology s'engage sur trois axes fondamentaux de qualité de service : la réactivité (tout signalement client donne lieu à un accusé de réception humain dans les délais définis par le contrat, sans exception), la transparence (le client est informé en temps réel de l'avancement des interventions, des éventuels retards et de leurs causes) et l'expertise (chaque intervention est réalisée par un technicien certifié sur les technologies concernées, avec les outils adaptés).

Ces engagements sont déclinés en indicateurs mesurables pour chaque niveau de contrat et font l'objet d'un reporting mensuel transmis automatiquement aux clients. Les écarts par rapport aux engagements sont signalés proactivement par Mileo Technology, avant même qu'ils ne soient constatés par le client. Cette posture proactive est un différenciateur clé de notre relation client.

02. Mesure de la satisfaction client

La satisfaction client est mesurée de manière systématique via deux dispositifs complémentaires : une enquête NPS (Net Promoter Score) semestrielle adressée à l'ensemble du portefeuille client, et des enquêtes courtes de satisfaction post-intervention envoyées automatiquement 24 heures après la clôture de chaque intervention. Ces deux mesures permettent d'évaluer à la fois la satisfaction globale sur la relation et la qualité opérationnelle de chaque acte de service. Les résultats sont agrégés et analysés mensuellement par le responsable qualité. Un NPS inférieur à 30 ou un taux de satisfaction post-intervention inférieur à 85 % déclenche automatiquement une revue de compte avec le client concerné dans les 15 jours. Les verbatims collectés dans les enquêtes sont systématiquement lus et transmis aux équipes concernées pour action.

03. Objectifs chiffrés et indicateurs de performance

Les objectifs de performance de Mileo Technology sont définis annuellement et révisés semestriellement en fonction des résultats observés. Pour l'exercice en cours, les objectifs cibles sont : délai de réponse à tout signalement client inférieur à 2 heures en heures ouvrées (4 heures pour les clients standard, 1 heure pour les clients Premium) ; taux de résolution au premier contact supérieur à 60 % pour les incidents de priorité P3 ; délai moyen d'intervention sur site inférieur à 4 heures pour les contrats GTI 4H.

Ces objectifs sont contractuellement engagés dans les SLA des contrats de maintenance et font l'objet de pénalités en cas de non-respect prolongé. Ils sont également intégrés dans les objectifs individuels des responsables de compte et des chefs d'équipe technique, créant ainsi un alignement complet entre les engagements clients et les critères d'évaluation internes.

04. Amélioration continue

La démarche d'amélioration continue de la qualité s'appuie sur le cycle PDCA (Planifier, Déployer, Contrôler, Ajuster) appliqué à l'ensemble des processus de service client. Les données collectées (résultats des enquêtes, rapports d'incidents, taux de respect des SLA, retours des

techniciens terrain) sont synthétisées dans un tableau de bord qualité actualisé mensuellement et présenté lors du comité de direction.

Chaque trimestre, une revue qualité approfondie identifie les 3 axes d'amélioration prioritaires pour le trimestre suivant. Ces axes donnent lieu à des plans d'action formalisés avec des responsables désignés, des ressources allouées et des indicateurs de succès mesurables. Les clients dont la satisfaction a été impactée par des défaillances identifiées sont informés des actions correctives engagées.

*Document Mileo Technology — POL-CRM-001 — v2.0 — Mai 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.