

Procédure gestion des réclamations

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-CRM-001	v1.1	Mars 2025	Commercial & Relation Client

Une réclamation client, quelle qu'en soit l'origine, est un signal d'alerte et une opportunité d'amélioration. Mileo Technology s'est dotée d'une procédure structurée de traitement des réclamations garantissant un traitement rapide, équitable et tracé de chaque situation. Cette procédure s'applique à toutes les réclamations, qu'elles portent sur la qualité d'une intervention, le respect des délais contractuels, la facturation ou la relation commerciale.

01. Canaux de réclamation

Les clients de Mileo Technology peuvent soumettre une réclamation via trois canaux : l'adresse email dédiée reclamations@mileotechnology.fr (accessible 24h/24), le portail client en ligne (espace sécurisé, accessible après authentification, avec suivi en temps réel du traitement), et par téléphone au numéro dédié au service client pendant les heures ouvrées (l'appel téléphonique donne lieu à une confirmation écrite dans les 2 heures).

Quel que soit le canal utilisé, chaque réclamation reçoit un accusé de réception automatique dans les 30 minutes (email ou portail) ou immédiat (téléphone), comprenant un numéro de dossier unique, le nom du responsable de traitement désigné, et les délais de traitement applicables selon la nature de la réclamation.

02. Accusé de réception et délais de traitement

L'accusé de réception formel — distinct de l'accusé automatique — est adressé par le responsable de traitement dans les 4 heures ouvrées

suivant la réception de la réclamation. Il confirme la bonne compréhension de la situation, précise les informations complémentaires éventuellement nécessaires à l'instruction du dossier, et confirme le délai d'investigation.

L'investigation et la réponse de fond sont apportées dans un délai maximum de 5 jours ouvrés pour les réclamations standard, et de 48 heures pour les réclamations liées à un incident de sécurité en cours ou à une situation d'urgence. Si l'investigation requiert plus de temps (complexité technique, consultation d'un fournisseur), le client est informé avant l'expiration du délai et un point d'étape intermédiaire est fourni.

03. Solutions proposées

La réponse de fond à une réclamation comporte systématiquement : la reconnaissance ou la contestation motivée des faits allégués, les actions correctives mises en œuvre ou prévues pour remédier à la situation, et le cas échéant, les compensations proposées. Les compensations peuvent prendre la forme d'une reprise d'intervention sans frais, d'un avoir sur la prochaine facture, ou de l'application des pénalités contractuelles prévues au SLA en cas de non-respect avéré des engagements.

Mileo Technology ne conteste pas les réclamations fondées. En cas de manquement avéré à ses obligations contractuelles, l'entreprise applique spontanément les pénalités prévues sans attendre une demande formelle du client. Cette posture proactive est un engagement de la direction générale et distingue Mileo Technology dans ses pratiques commerciales.

04. Clôture et suivi

La clôture d'une réclamation est prononcée avec l'accord du client, après confirmation que la solution proposée est satisfaisante et que les actions correctives ont été mises en œuvre. En l'absence de retour du client sous 5 jours ouvrés après l'envoi de la réponse de fond, la réclamation est considérée comme tacitement close, avec possibilité de réouverture si de nouveaux éléments apparaissent.

L'ensemble des réclamations est enregistré dans le système CRM de Mileo Technology avec leur statut, leur délai de traitement et leur solution. Ces données alimentent le tableau de bord qualité mensuel et sont analysées pour identifier les causes récurrentes de mécontentement. Un rapport trimestriel de synthèse est présenté au comité de direction, comprenant les tendances, les actions correctives engagées et leur efficacité mesurée.

*Document Mileo Technology — PROC-CRM-001 — v1.1 — Mars 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.