

Procédure gestion badges & clés

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-INT-006	v1.0	Février 2025	Sécurité des Interventions Terrain

La gestion des badges et clés confiés par les clients est un acte de responsabilité engageant Mileo Technology contractuellement et juridiquement. Cette procédure établit les règles de traçabilité, de conservation et de restitution applicables à l'ensemble des moyens d'accès physiques détenus pour le compte de clients. Toute défaillance dans ce domaine peut entraîner des conséquences graves pour la sécurité du site client et la réputation de l'entreprise.

01. Registre de gestion des badges et clés

Mileo Technology tient un registre nominatif de l'ensemble des badges et clés confiés par ses clients, qu'ils soient détenus au siège (pour les accès planifiés) ou attribués à des techniciens spécifiques (pour les interventions récurrentes sur un site donné). Ce registre, tenu sous format numérique sécurisé et en version papier de sauvegarde, consigne pour chaque moyen d'accès : l'identifiant unique, le client et le site concernés, le type (badge, clé mécanique, clé à code, clé maîtresse), la date de réception, le nom de la personne en charge, et l'état (en service, restitué, perdu).

Toute attribution d'un moyen d'accès à un technicien donne lieu à une signature dans le registre par le technicien concerné, reconnaissant la réception et sa responsabilité pendant la période de détention. La restitution doit de même être enregistrée et contresignée. Les mouvements du registre font l'objet d'un audit trimestriel par le responsable d'exploitation.

02. Interdiction de copie des clés maîtresses

Les clés maîtresses (clés permettant d'accéder à plusieurs zones ou à l'ensemble d'un bâtiment) constituent des éléments de sécurité de très haute valeur. Il est strictement et absolument interdit de reproduire une clé maîtresse, quelle que soit la raison invoquée et même avec l'accord verbal d'un interlocuteur du client. Cette interdiction s'applique également aux badges d'accès encodés et aux clés à code mécanique.

Si un besoin d'exemplaire supplémentaire d'une clé maîtresse est identifié, la demande doit être formulée par écrit auprès du responsable sécurité du client, qui seul décide de l'opportunité d'une duplication réalisée par le prestataire habilité du système de clés. Mileo Technology ne doit jamais prendre l'initiative de cette démarche sans mandat écrit du client.

03. Protocole de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol d'un badge ou d'une clé confié par un client, le technicien concerné doit signaler l'incident à son responsable hiérarchique dans un délai maximal de 30 minutes après la constatation. Ce délai est impératif : toute heure perdue réduit la capacité du client à prendre des mesures conservatoires (changement des serrures, désactivation du badge, renforcement de la surveillance).

À réception du signalement, le responsable d'exploitation de Mileo Technology contacte immédiatement le responsable sécurité du client pour l'informer de la situation et convenir des mesures à prendre. Un rapport d'incident écrit est établi dans les 2 heures et transmis au client. Mileo Technology prend en charge les frais de remplacement des serrures ou de réencodage des badges rendus nécessaires par la perte, sauf faute grave démontrée du client.

04. Restitution en fin de chantier et inventaire

À la clôture définitive d'un chantier ou à la fin d'un contrat de maintenance, l'ensemble des badges, clés et moyens d'accès détenus pour le compte du client fait l'objet d'un inventaire exhaustif contradictoire. Cet inventaire est réalisé en présence d'un représentant du client et donne lieu à la signature d'un procès-verbal de restitution détaillant chaque élément restitué.

Si l'inventaire révèle un écart par rapport au registre (moyen d'accès non retrouvé), la procédure de perte ou de vol s'applique immédiatement, même si la perte est ancienne. Le registre de gestion est clôturé et archivé pour une durée de 5 ans à compter de la date de restitution. Cet archivage permet de répondre à d'éventuels contentieux ultérieurs.

*Document Mileo Technology — PROC-INT-006 — v1.0 — Février 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.