

Procédure accès client sécurisé

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-INT-005	v1.0	Février 2025	Sécurité des Interventions Terrain

La gestion des accès aux sites clients est un élément fondamental de la relation de confiance entre Mileo Technology et ses clients. Cette procédure définit les modalités d'identification, d'enregistrement et de contrôle applicables à chaque visite sur site client. Son application rigoureuse protège à la fois les techniciens Mileo Technology et les infrastructures de nos clients.

01. Identification obligatoire à l'entrée

Tout technicien Mileo Technology se présentant sur un site client doit être en mesure de prouver son identité et sa qualité d'intervenant mandaté. La présentation est systématiquement double : le badge professionnel Mileo Technology (avec photo, nom, prénom et fonction), et pour les sites sensibles (niveaux S2 et S3), une pièce d'identité officielle valide (carte nationale d'identité ou passeport). Les photocopies ou documents dépourvus de photographie ne sont pas acceptés.

En cas d'oubli du badge professionnel, le technicien doit contacter immédiatement son responsable hiérarchique, qui peut émettre une autorisation d'accès temporaire après vérification de l'identité. L'accès sans badge ne peut être accordé que dans des circonstances exceptionnelles et uniquement avec l'accord du responsable sécurité du site client. Toute intervention réalisée sans présentation de badge est signalée dans le rapport d'intervention.

02. Enregistrement aux registres d'accès

À chaque accès à un site client disposant d'un registre d'entrée/sortie, le technicien est tenu de s'enregistrer en indiquant son nom, prénom,

société, objet de la visite, heure d'arrivée et numéro de bon d'intervention. Cette obligation s'applique même lorsque le technicien est connu du personnel d'accueil ou effectue une visite récurrente. L'enregistrement constitue une trace contractuelle de la présence sur site et protège le technicien en cas de litige.

À l'issue de l'intervention, le technicien procède à son enregistrement de sortie en indiquant l'heure de départ. Si le site ne dispose pas de registre physique, l'enregistrement est effectué par l'intermédiaire du logiciel de gestion des interventions de Mileo Technology (horodatage de l'arrivée et du départ via l'application mobile). Ces données sont conservées conformément à la politique de conservation des données de l'entreprise.

03. Accompagnement sur sites classifiés

Sur les sites disposant d'un contrôle d'accès strict ou classifiés sensibles, le technicien doit être accompagné en permanence par un représentant habilité du client lors de ses déplacements hors de la zone technique qui lui est spécifiquement assignée. Cet accompagnement n'est pas facultatif et doit être organisé par le client avant la planification de l'intervention. Si l'accompagnant n'est pas disponible à l'heure prévue, l'intervention est reportée.

L'accompagnant du client est responsable d'ouvrir et refermer les accès sécurisés nécessaires à l'intervention, de s'assurer que le technicien reste dans sa zone autorisée, et de signaler toute anomalie au responsable sécurité du site. Il ne doit en aucun cas confier ses codes d'accès personnels au technicien Mileo Technology, même à titre provisoire.

04. Restitution des badges temporaires et déclaration de fin d'intervention

Les badges d'accès temporaires délivrés par le client pour la durée de l'intervention doivent être restitués systématiquement à l'accueil avant de quitter le site. Il est formellement interdit de conserver un badge temporaire au-delà de la durée de validité prévue, même si une nouvelle intervention est prévue dans un délai rapproché. Chaque

intervention donne lieu à l'attribution et à la restitution d'un badge dédié.

La déclaration de fin d'intervention est effectuée auprès du référent client sur site et consignée dans le bon d'intervention signé par les deux parties. Ce document atteste de la bonne réalisation des travaux, des éventuelles réserves techniques, et de la restitution de tous les équipements d'accès. Un exemplaire est remis au client, un exemplaire est conservé par le technicien et une copie numérisée est archivée dans le dossier client de Mileo Technology.

*Document Mileo Technology — PROC-INT-005 — v1.0 — Février 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.