



RAPPORT D'AUDIT: MOBIWIRE - MobiloT

TYPE DE VISITE: RAU (COFRAC - ISO 9001:2015)
NUMÉRO DE CONTRAT FR/901/218526

ÊTRE LA RÉFÉRENCE



N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	1/9

RAPPORT CLIENT D'AUDIT DE CERTIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

RESUME

La conformité du système de management de la qualité par rapport à ISO 9001, a pu être démontrée.

L'efficacité du système de management pour s'assurer que le client peut raisonnablement s'attendre à atteindre ses objectifs déterminés a pu être démontrée : indicateurs pertinents, motivation de l'équipe de direction, forte traçabilité, démarche RSE, processus performants, peu de NC, processus SAV structuré.

BUREAU SGS DE REALISATION	SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES France SAS
NOM DE L'ORGANISATION	MOBIWIRE - MobiloT
SIÈGE SOCIAL	107, Boulevard de la Mission Marchand, 92400 COURBEVOIE, France
REPRÉSENTANT	Thomas CREPIN

Détermination de l'efficacité du système de management pour s'assurer que le client peut raisonnablement s'attendre à atteindre ses objectifs déterminés.

CRITÈRES D'AUDIT

NORME(S)	ACCREDITATION	BUREAU SGS ACCRÉDITÉ	NOMBRE EFFECTIF D'EMPLOYES
ISO 9001 :2015 Amendement A1/2024 de l' ISO 9001	COFRAC SGS ICS est accrédité sous le n°4-0008 dont la portée est disponible sur www.cofrac.fr	SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES France	34

DOMAINE D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION

English: Sales and after-sales support of mobile connected devices and accessories.

French : Commercialisation et service après-vente de terminaux mobiles connectés et accessoires.

Le domaine d'application est légèrement modifié : le mot « mobiles » est supprimé.

Nouveau libellé :

English: Sales and after-sales support of connected devices and accessories.

French : Commercialisation et service après-vente de terminaux connectés et accessoires.

SITES DANS LE DOMAINE D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION

NOM ET ADRESSE DU SITE	DOMAINE D'APPLICATION (PAR SERVICE)
MOBIWIRE - MobiloT 107, Boulevard de la Mission Marchand, 92400 COURBEVOIE, France	COFRAC - ISO 9001 :2015 French : Commercialisation et service après-vente de terminaux connectés et accessoires. English: Sales and after-sales support of connected devices and accessories.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'AUDIT ET INFORMATIONS D'AUDIT

RESPONSABLE D'AUDIT	MIHAELA PARIS BRAND
----------------------------	---------------------

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL	Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	2/9	

RAPPORT CLIENT D'AUDIT DE CERTIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

MEMBRE DE L'ÉQUIPE D'AUDIT	RAS, NA		
TOUT AUTRE PERSONNE ACCOMPAGNANTE (NOMS ET RÔLES)	RAS, NA		
DATE(S) D'AUDIT	24-25 octobre 2024, 28 octobre 2024		
POUR LES AUDITS INTÉGRÉS, CONFIRMEZ LE NIVEAU ACTUEL D'INTÉGRATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT INTEGRE DU CLIENT	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Basique	<input type="checkbox"/> Elevé

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	3/9

RAPPORT CLIENT D'AUDIT DE CERTIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

1. OBJECTIFS DE L'AUDIT

Les objectifs de cet audit/visite sont, pour le domaine d'application de la certification

- Détermination de la conformité du système de management du client, ou de parties de celui-ci, avec les critères d'audit
- détermination de la capacité du système de management à garantir que le client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables (REMARQUE : Un audit de certification de système de management n'est pas un audit de conformité légale).
- Détermination de l'efficacité du système de management pour s'assurer que le client peut raisonnablement s'attendre à atteindre ses objectifs déterminés.
- Le cas échéant, identification des domaines d'amélioration potentielle du système de management.

ELEMENTS A PRENDRE EN CONSIDERATION

La portée de l'audit, les dates et les lieux où les activités d'audit ont été menées sont indiqués dans le plan d'audit (tout changement est indiqué dans le rapport d'audit).

Ce rapport d'audit contient un résumé de la capacité du système de management à répondre aux exigences applicables et aux résultats attendus

Ce rapport est confidentiel et sa diffusion est limitée à l'équipe d'audit, aux participants à l'audit, au représentant du client, au bureau SGS et peut être soumise à l'Organisme d'accréditation, aux propriétaires du Système de Certification ou à tout autre échantillonnage par un Organisme de Réglementation, conformément à notre Déclaration de Confidentialité qui peut être consultée à l'adresse www.sgs.com/en/privacy-at-sgs

Les audits utilisent un processus d'échantillonnage, basé sur l'information disponible au moment de l'audit. Les méthodes d'audit comprennent, sans toutefois s'y limiter, des interviews, des observations des activités et une revue de la documentation et des enregistrements.

2. RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

L'équipe d'audit recommande que, sur base des résultats de cet audit, la certification du système de management soit

COFRAC - ISO 9001:2015	<input type="checkbox"/> Accordée	<input type="checkbox"/> Maintenu	<input checked="" type="checkbox"/> Renouvelée
	<input type="checkbox"/> Modifiée	<input type="checkbox"/> Refusée/ Retirée	<input type="checkbox"/> Suspendue

Le maintien de la certification est conditionné par un traitement satisfaisant des non-conformités

RÉSUMÉ DE L'AUDIT

La documentation du système de management a démontré la conformité aux exigences de la ou des normes d'audit et a fourni une structure suffisante pour soutenir la mise en œuvre et le maintien du système de management. Oui Non

L'organisme a démontré la mise en œuvre et le maintien/l'amélioration efficaces de son système de management et est en mesure d'atteindre les objectifs liés à sa politique ainsi que les résultats escomptés du/des système(s) de management respectif(s). Oui Non

L'organisation a démontré une mise en œuvre et un suivi efficaces de la capacité de son système de management à répondre aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables. Oui Non

L'organisation a démontré la détermination et le suivi d'objectifs et de KPI appropriés et Oui Non

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	4/9

RAPPORT CLIENT D'AUDIT DE CERTIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

a surveillé les progrès accomplis dans leur réalisation.

Le programme d'audit interne a été entièrement mis en œuvre et démontre son efficacité en tant qu'outil de maintien et d'amélioration du système de management. Oui Non

Le processus de revue de direction a démontré sa capacité à assurer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité continues du système de management. Oui Non

Tout au long du processus d'audit, le système de management a démontré une conformité globale aux exigences de la ou des normes d'audit. Oui Non

Nombre de non-conformités identifiées: _____ 0 _____ Majeure _____ 0 _____ Mineure

Les actions correctives concernant les non-conformités précédemment identifiées sont efficaces Oui Non

Pas de NC identifiées lors de l'audit précédent

Les rapports d'audit de surveillance précédents et les informations supplémentaires contenues dans les bases de données SGS ont été évalués, et les performances du système de management au cours du cycle de certification sont considérées comme adéquates à des fins de recertification. Oui Non

Le domaine d'application de la certification est approprié Oui Non

Ce domaine d'application a-t-il été modifié à la suite de cet audit ? Oui Non

Suppression du mot « Mobiles »

Les objectifs de l'audit ont été atteints Oui Non

Le plan d'audit a été suivi Oui Non

Le programme d'audit est adéquat Oui Non

Tous les problèmes sont résolus Oui Non

Pas de problèmes

3. CONSTATATIONS PRECEDENTES

Les résultats du dernier audit de ce système ont été revus, en particulier pour s'assurer que des corrections et des actions correctives appropriées ont été mises en œuvre lorsque des non-conformités (ou des constats de l'étape 1) ont été identifiées. Lorsque le système de management n'a pas traité de manière adéquate la non-conformité (ou le constat de l'étape 1) identifiée lors de l'audit précédent, ceci a été indiqué dans la section adéquate de la non-conformité du présent rapport.

4. NON-CONFORMITÉS

NON-CONFORMITÉ	N° _____ de _____	<input type="checkbox"/> Majeure <input type="checkbox"/> Mineure
PROCESSUS		
RÉF. DU DOCUMENT:		CHAPITRE
DESCRIPTION		

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL	Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	5/9	

POUR LES NON-CONFORMITÉS MAJEURES	
Des actions correctives (y compris une analyse des causes) doivent être prises immédiatement. Le client doit informer SGS des actions proposées dans les 30 jours suivant cet audit. SGS effectuera un suivi approprié dans les 90 jours pour confirmer que les actions ont été efficaces. La décision de certification sera prise en fonction des résultats de ce suivi.	
Audit complémentaire par SGS pour confirmer les actions prises (dans les 90 jours) (ou)	<input type="checkbox"/>
Les actions avec les éléments de preuve envoyés à l'auditeur SGS pour clôture (dans les 90 jours)	<input type="checkbox"/>
POUR LES NON-CONFORMITÉS MINEURES	
Les actions correctives visant à remédier aux non-conformités mineures identifiées, y compris une analyse des causes, doivent être documentées dans un plan d'action. L'efficacité des actions entreprises sera évaluée lors de la prochaine visite prévue (pour tous les types d'audit).	
Plan d'action évalué par l'auditeur et jugé satisfaisant (le pack d'audit nécessite une décision de certification)	<input type="checkbox"/>
Plan d'action à envoyer à SGS dans les 90 jours pour évaluation (le pack d'audit nécessite une décision de certification)	<input type="checkbox"/>
Le plan d'action n'a pas besoin d'être envoyé à SGS (le pack d'audit ne nécessite pas de décision de certification / les actions proposées par le client ont déjà été examinées)	<input type="checkbox"/>

Les non-conformités détaillées ici doivent être traitées dans le cadre du processus d'action correctives de l'organisme, conformément aux exigences pertinentes de la norme d'audit, y compris les mesures visant à analyser la cause de la non-conformité et à prévenir la récurrence, ainsi que la tenue d'enregistrements complets.

Les délais indiqués peuvent devoir être réduits lorsqu'il existe une exigence plus restrictive, par exemple l'expiration du certificat.

5. OBSERVATIONS ET OPPORTUNITES D'AMÉLIORATION

§4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

Obs. 1 : Les enjeux climatiques pourraient être formalisés dans l'analyse des enjeux swot, afin d'être suivis d'actions concrètes.

§ 9.3.2 c 1) Eléments d'entrée de la revue de direction

Obs.2 : Le retour de toutes les parties prenantes pourrait être mieux pris en compte dans la revue de direction.

§ 6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

Obs. 3 : L'alignement des axes stratégiques, objectifs, actions, indicateurs et processus pourrait être plus clair, pour une meilleure compréhension de tous.

§ 7.3 Sensibilisation

Obs. 4 : La sensibilisation par rapport aux exigences ISO 9001 concernant les sujets suivants pourrait être renforcée, pour une meilleure compréhension de la norme ISO 9001 :

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	6/9

- conception et développement ;
- découpage des processus ;
- approche risque et plans d'action pour les diminuer.

§ 7.3 Sensibilisation

Obs. 5 : Le **parcours d'intégration** pourrait être complété avec des éléments de sensibilisation ISO 9001.

§ 7.4 Communication

Obs. 6 : Le **site internet** pourrait présenter d'une manière plus claire les logos des deux sociétés MOBIWIRE et MobiloT, ainsi que les périmètres de certification correspondants.

§ 8.4.2 Type et étendue de la maîtrise

Obs. 7 : La **fonction R&D externalisée** auprès de MFN Chine, pourrait être mieux intégrée dans le SMQ, (contrat, outils de prise en compte de la méthode d'évaluation des performances, fonctionnement en mode dégradé.)

§ 7.4 Communication

Obs. 8: La **charte informatique** pourrait être un plus pour mieux maîtriser l'utilisation des logiciels et de l'environnement IT.

§ 9.2 Audit interne

Obs. 9 : Le **plan d'audit** pourrait préciser d'une manière plus claire les procédures à auditer, ainsi que les sujets nouveaux à vérifier.

6. EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Y a-t-il des changements importants? Oui Non

Ajouter un commentaire (si nécessaire)

Evènements marquants :

- Augmentation de la taille de la force de vente (notamment sur la zone Afrique)
- Un nouveau client sur les terminaux connectés pour la fabrication d'un terminal à façon (Société Coyote)
- La réglementation sur la connectique des terminaux a eu un impact sur le développement et la poursuite de la vente de nos terminaux (connectique type C pour tous les connecteurs de charge)

Les déclarations de certification sont exactes et conformes aux directives SGS et l'organisation maîtrise efficacement l'utilisation des documents et des marques de certification N/A Oui Non

Ajouter un commentaire (si nécessaire)
Voir l'observation n°6, concernant le site internet.

7. COMMENTAIRES SUPPLÉMENTAIRES

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	7/9

Parmi les forces observées :

- . Travail en configuration pour couvrir la diversité des produits
- . Indicateurs pertinents pour le processus
- . Activité SAV structurée et suivie
- . Processus IT performant
- . Clarification de missions de chacun avec une nouvelle classification
- . Formulation des écarts d'audit interne.

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	8/9

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

N° de contrat	FR/901/218526	Date du rapport	28 octobre 2024	Type de visite	RAU 5.1 (COFRAC - ISO 9001:2015)		
CONFIDENTIEL		Document	GS0304A	Version n°	2	Page n°	9/9