

## Application Ferroviaire

### *Spécification Qualité*

---

OBTENTION DE LA QUALITE DES  
PRODUITS ACHETES PAR LA SNCF

**RELATIONS ENTRE LA SNCF ET  
SES FOURNISSEURS :**

- OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR**
- INTERVENTION DE LA SNCF**

*Édition avril 2014*

---



**DIRECTION DES ACHATS**

## EVOLUTIONS DU DOCUMENT

Indice	Motifs des évolutions	Date
A 1 <sup>re</sup> édition	Création, sous forme d'une Spécification Technique	12 / 1978
B 2 <sup>e</sup> édition	Prise en compte du développement de la démarche d'assurance de la qualité dans le monde industriel et orientations prises par les Pouvoirs Publics dans ce domaine	04 / 1988
C 3 <sup>e</sup> édition	Application aux contrats SNCF des normes ISO 9001, 9002 et 9003 version 1994	06 / 1996
D 4 <sup>e</sup> édition	Evolutions des exigences et des interventions de la SNCF en matière d'obtention de la qualité Prise en compte de la norme ISO 9001 version 2000	03 / 2004
E 5 <sup>e</sup> édition	Prise en compte de la nouvelle organisation SYNERGIA	04 / 2009
F 6 <sup>e</sup> édition	Passage de l'AQF à l'Excellence SNCF ; précisions dans le chapitre 5.4, paragraphe « sanctions »	11 / 2010
G 7 <sup>e</sup> édition	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4.3 : Ajout d'une phrase précisant que le respect de l'ensemble des exigences suivies dans l'EDMA se traduit par un niveau minimal de la note globale de l'évaluation (propre à une famille d'achat) ;</li> <li>➤ 5.2 : Ajout relatif au fait que les résultats de l'évaluation EDMA peuvent aboutir à la demande d'un plan d'actions ;</li> <li>➤ 5.4 : Ajout de la condition du respect des exigences SNCF définies dans le paragraphe 4 (qui ne se limitent plus à la seule qualité du produit) pour appliquer les dispositions en cas de dysfonctionnement, y compris le plan d'actions Qualité (avec applicabilité des sanctions si non respect des engagements).</li> </ul>	04 / 2014

**SOMMAIRE**

Page

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>4</b>
<b>1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>2 - PRINCIPES GÉNÉRAUX.....</b>	<b>4</b>
<b>3 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 - TERMINOLOGIE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE .....</b>	<b>5</b>
<b>4 - OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 – GÉNÉRALITÉS .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 - DÉMONSTRATION DE LA CONFORMITÉ DES PRODUITS .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3 – EXIGENCES DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4 –EXIGENCES PARTICULIÈRES.....</b>	<b>7</b>
<b>4.4.1 - Exigence contractuelle d'un Système de Management de la Qualité.....</b>	<b>7</b>
<b>4.4.2 - Exigence contractuelle d'un plan de maîtrise .....</b>	<b>7</b>
<b>4.5 - LIBÉRATION DES PRODUITS .....</b>	<b>8</b>
<b>4.5.1 - Cas général .....</b>	<b>8</b>
<b>4.5.2 - Cas des produits matériels .....</b>	<b>8</b>
<b>4.5.3 - Matériel roulant.....</b>	<b>8</b>
<b>4.5.4 - Produits soumis à revue de fourniture .....</b>	<b>8</b>
<b>4.6 - COMMUNICATIONS AVEC LA SNCF .....</b>	<b>8</b>
<b>4.7 – DÉROGATIONS.....</b>	<b>9</b>
<b>5 - INTERVENTION DE LA DDQPF .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1 - PRINCIPES .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2 – MÉTHODES ET OUTILS .....</b>	<b>10</b>
<b>5.3 - EXCELLENCE .....</b>	<b>11</b>
<b>5.4 - DISPOSITIONS EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT.....</b>	<b>11</b>
<b>FICHE R.E.T.O.U.R.....</b>	<b>13</b>

## AVANT-PROPOS

La nature des activités de la SNCF ainsi que le cadre réglementaire dans lequel elles sont exercées nécessitent la maîtrise de la qualité de ses achats.

Les fournisseurs auprès desquels la SNCF passe ses contrats contribuent, par la qualité de leurs performances, à la perception qu'a le client final de la qualité de la prestation de la SNCF. Leurs produits doivent répondre aux attentes des utilisateurs dans leur contexte d'emploi : milieu ferroviaire, missions de service public, diversité des clientèles.

Aussi, la SNCF a-t-elle jugé nécessaire d'établir la présente spécification qualité afin de préciser les modalités pour y parvenir.

## 1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document prescrit les dispositions à prendre en matière d'obtention de la qualité par tout fournisseur de la SNCF, lorsque ce document est rappelé au contrat.

Il précise, en complément des Cahiers des Clauses et Conditions Générales applicables (C.C.C.G.), les obligations du fournisseur et les relations à établir avec la SNCF lors du déroulement des contrats.

Il définit les règles et les principes d'intervention de la Direction Déléguée Qualité Performance Fournisseurs (DDQPF) de la Direction des Achats de la SNCF **ou de toute entité que la DDQPF pourrait mandater**.

Le présent document constitue le référentiel principal en matière d'exigences qualité sur lequel s'articulent d'autres spécifications qualité. Celles-ci sont alors rappelées au contrat le cas échéant :

- **SQ 901** : Exigences en matière de Système de Management de la Qualité et de Plan Qualité ;
- **SQ 906** : Exigences en matière de maîtrise des achats par le titulaire du contrat et Intervention de la SNCF ;
- **SQ 908** : Revue de Fourniture.

## 2 - PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le fournisseur est responsable de la qualité de la prestation globale qu'il fournit à la SNCF. Il doit prendre les dispositions nécessaires pour satisfaire les besoins et attentes de la SNCF.

La DDQPF mène des interventions appropriées pour vérifier l'aptitude du fournisseur à obtenir de façon pérenne des produits conformes à ses exigences contractuelles, ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

## 3 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

### 3.1 - TERMINOLOGIE

Outre les termes ci-après, les définitions de la norme **NF EN ISO 9000** s'appliquent.

**DDQPF** : Direction Déléguée Qualité Performance Fournisseurs.

**Fournisseur** : Le terme fournisseur désigne l'entreprise titulaire et responsable de la bonne fin du contrat. (Organisme au sens de la Norme NF EN ISO 9000)

**Gestion de configuration** : Ensemble de pratiques permettant de gérer la description technique d'un système et l'ensemble des modifications apportées au cours de son évolution.

<b>Homologation :</b>	Procédure d'évaluation de la conformité d'un produit, permettant de s'assurer que ce produit, nouveau ou utilisé dans un environnement nouveau, répond aux exigences techniques spécifiées et aux exigences d'aptitude à l'emploi dans des conditions de service spécifiées.
<b>Organisme accrédité :</b>	Organisme dont la compétence pour mener des activités d'évaluation de la conformité a été reconnue par un organisme d'accréditation.
<b>Organisme certifié :</b>	Organisme (ici un fournisseur) dont les activités ont été reconnues conformes à des exigences spécifiées par un organisme de certification indépendant (tierce partie). En matière de management de la qualité, la certification se fait par rapport à la norme NF EN ISO 9001 ou équivalent et le certificat mentionne les activités concernées.
<b>Organisme notifié :</b>	Organisme de contrôle indépendant, nommé par un état membre de l'Union Européenne en raison de sa compétence pour la réalisation des vérifications, inspections et essais prévus par une directive européenne.
<b>Evaluation d'un fournisseur :</b>	Etude de la capacité d'une entreprise à répondre aux règles et critères définis par la SNCF pour devenir (évaluation initiale) ou rester (évaluation périodique) fournisseur de la SNCF.
<b>Qualification d'un produit :</b>	Procédure d'évaluation de la conformité d'un produit, permettant de s'assurer que ce produit, réalisé par un fournisseur donné, répond aux exigences spécifiées dans son document technique de définition,
<b>Sous traitant :</b>	Personne à laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité et sous sa responsabilité, l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie de marché public conclu avec le maître d'ouvrage.

Pour la bonne compréhension de la suite du document, la définition suivante est rappelée :

<b>Produit :</b>	Résultat d'activités ou de processus. Au sens de la Norme NF EN ISO 9000, il existe quatre catégories génériques de produits : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ les services (par exemple, transport)</li><li>▪ les «softwares» (par exemple, logiciel, dictionnaire)</li><li>▪ les produits matériels (par exemple, pièces mécaniques de moteur)</li><li>▪ les produits issus de processus à caractère continu (par exemple, lubrifiant)</li></ul>
------------------	---

### 3.2 - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- **Norme NF EN ISO 9000 :** Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire ;
- **Norme NF EN ISO 9001 :** Systèmes de management de la qualité - Exigences ;
- **Norme NF EN ISO 19011 :** Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et /ou de management environnemental
- **CCCG :** Cahier des Clauses et Conditions Générales applicables aux marchés SNCF; il en existe plusieurs relatifs à des domaines divers.

## **4 - OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR**

### **4.1 – GÉNÉRALITÉS**

Le fournisseur est tenu de respecter les exigences définies par les documents contractuels et celles s'imposant à lui du fait des lois et règlements en vigueur. Outre la conformité du produit, ces exigences peuvent inclure : la gestion des délais, la gestion de configuration, la logistique, l'identification et la traçabilité, les relations commerciales et techniques, les assurances, la facturation, la livraison, le service après-vente et la garantie, la propriété intellectuelle de la SNCF, la documentation technique ou de sécurité, les exigences relatives au développement durable, etc.

L'ensemble de ces exigences est dénommé « prestation globale » dans la suite du document.

Le fournisseur doit prendre les dispositions nécessaires, notamment en terme de revue de contrat, pour s'assurer qu'il est apte à les respecter.

Il doit en particulier :

- vérifier que les documents à jour, nécessaires à la réalisation du contrat, sont diffusés sur les lieux d'utilisation, restent lisibles et facilement identifiables,
- s'assurer de la version en vigueur des documents contractuels et des documents légaux et réglementaires relatifs au produit.

Les présentes dispositions s'appliquent aussi bien au fournisseur de la SNCF qu'à l'ensemble de ses sous-traitants. À cet effet, le fournisseur est tenu d'informer ceux-ci des dispositions applicables et de les transcrire dans ses relations contractuelles avec eux. S'il s'avérait qu'un sous-traitant ne pouvait remplir les exigences formulées, le fournisseur serait tenu de mettre en œuvre les dispositions d'organisation et de surveillance nécessaires à la bonne fin du contrat. Le fournisseur reste, en dernier ressort, responsable du respect des exigences relatives à la prestation globale.

Les obligations générales du fournisseur, vis-à-vis de la SNCF, en matière d'accès, de sécurité et/ou de confidentialité, sont précisées dans les documents généraux du contrat.

### **4.2 - DÉMONSTRATION DE LA CONFORMITÉ DES PRODUITS**

Le fournisseur doit apporter la preuve objective de la conformité de l'ensemble des produits qu'il fournit aux exigences de la SNCF ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

Il doit tenir à disposition de la SNCF et lui transmettre à sa demande le résultat des validations, essais et contrôles qu'il a réalisés ou fait réaliser par un organisme accrédité ou pour démontrer la conformité des produits ou le respect de la législation en vigueur (STI notamment).

Pour cela, il met en place un système d'archivage permettant à la SNCF de vérifier et d'exploiter autant que de besoin ces données.

Sauf exigences contractuelles, légales, réglementaires plus contraignantes, l'archivage est organisé pour une durée minimale de 10 ans ; toute élimination avant la date prévue doit faire l'objet d'un accord de la SNCF.

En cas d'exigence de comportement au feu, il prend les dispositions nécessaires à la revue et à l'archivage des certificats correspondants.

Le fournisseur doit maîtriser les opérations de mesurage (choix et adéquation des équipements, vérification, compétence du personnel, conditions de mesure, température, éclairage...)

Les équipements de mesure utilisés pour démontrer la conformité du produit doivent être étalonnés ou vérifiés à intervalles spécifiés ou avant chaque utilisation par rapport à des étalons internationaux ou nationaux (lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage doit faire l'objet d'un enregistrement).

Les conditions d'utilisation, de maintenance et de stockage doivent assurer que les appareillages sont constamment en bon état.

Les certifications de produit et/ou les attestations de conformité délivrées par des organismes certificateurs accrédités constituent un élément de preuve, dans la mesure où les documents correspondent effectivement aux produits fournis à la SNCF.

Pour pouvoir être pris en compte, ces certificats ou attestations doivent être accompagnés des résultats et rapports des contrôles et essais, des inspections ou des audits pratiqués par l'organisme chargé d'attester la conformité du produit ou le certificateur.

Dans les cas où les éléments de preuves ne couvrent pas l'ensemble des exigences contractuelles, elles devront être accompagnées d'éléments établis par le fournisseur lui-même. Au vu de ces résultats, la SNCF se réserve la possibilité de procéder ou de faire procéder à des contrôles et essais complémentaires du produit fourni.

Les procédés dont la conformité des produits résultants ne peut être vérifiée par un contrôle a posteriori doivent être validés ; la validation doit démontrer l'aptitude de ces procédés à obtenir les résultats prévus.

Le fournisseur doit mettre en place des dispositions incluant selon le cas :

- les paramètres de fonctionnement définis,
- l'approbation des équipements et la qualification du personnel,
- l'utilisation de méthodes et de documents spécifiques (procédures, instructions, plans...),
- les enregistrements.

### **Cas des exigences légales et réglementaires**

Pour démontrer la conformité de ses produits à des exigences légales et réglementaires, notamment celles concernant l'interopérabilité ferroviaire, le fournisseur doit être en mesure de présenter à la SNCF les déclarations CE et/ou certificats de conformité qu'il y a lieu d'établir dans ce cas.

Dans le cas de produits achetés ou sous-traités, le fournisseur de la SNCF est responsable de la fourniture de cette preuve.

## **4.3 – EXIGENCES DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS**

Pour tous les contrats passés avec la SNCF, le fournisseur met en œuvre une organisation, des méthodes et des moyens permettant d'assurer la conformité aux exigences contractuelles, légales ou réglementaires.

Il doit atteindre un niveau de maturité suffisant, défini pour les critères répartis sur tout ou partie des sept axes suivants :

- Qualité,
- Logistique et Production,
- Coût/Compétitivité,
- Développement produit/projet,
- Responsabilité Sociale de l'entreprise,
- Finance,
- Management,

Le respect de l'ensemble de ces exigences se traduit par un niveau minimal de la note globale de l'évaluation, propre à une famille d'achat considérée.

## **4.4 – EXIGENCES PARTICULIÈRES**

### **4.4.1 - Exigence contractuelle d'un Système de Management de la Qualité**

Lorsque le contrat impose la mise en œuvre d'un système de management de la qualité, soit directement, soit par les documents contractuels ou par les obligations légales et réglementaires, ce système doit répondre aux exigences de la **SQ 901**. Celle-ci reprend et complète la norme **NF EN ISO 9001** et précise les modalités d'élaboration du plan qualité associé.

### **4.4.2 - Exigence contractuelle d'un plan de maîtrise**

Pour la réalisation de certains contrats, la SNCF peut demander au fournisseur de formaliser tout ou partie des dispositions de référence et de préciser la manière dont il maîtrise certaines activités de la prestation globale jugées critiques pour la réalisation du contrat (exemple : traçabilité, distribution, installation).

Il formalise alors ces dispositions au travers d'un "plan de maîtrise" dont la consistance est précisée au contrat.

## 4.5 - LIBÉRATION DES PRODUITS

### 4.5.1 - Cas général

La libération du produit (matériel ou service) ne doit pas être effectuée par le fournisseur avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions prévues (planifiées par le fournisseur ou prescrites contractuellement).

### 4.5.2 - Cas des produits matériels

Le fournisseur doit désigner (nom et fonction), la ou les personnes compétentes pour autoriser la libération des produits et en faire mention au plan qualité lorsqu'un tel document est exigé contractuellement (cas des contrats avec la SQ 901).

S'il existe une disposition légale, la libération des produits est soumise à l'accord des autorités conformément à la réglementation.

Les enregistrements doivent indiquer la ou les personnes signataire(s) ayant autorisé la libération des produits.

Si l'ensemble des contrôles et essais n'a pas été réalisé, la libération des produits ne peut se faire qu'avec l'accord écrit de la DDQPF.

Si la DDQPF constate un manque d'efficacité des dispositions prévues par le fournisseur, elle peut imposer que les produits ne soient libérés qu'avec l'accord écrit d'un de ses représentants. Cette disposition est notifiée par écrit au fournisseur.

### 4.5.3 - Matériel roulant

Le matériel roulant nécessite une « autorisation de sortie », délivrée par un représentant de la SNCF, pour essais de réception ou acheminement sur voie ferrée. À l'issue de la réception, en fonction de l'état final du matériel, une "autorisation de livraison" est délivrée au constructeur. Cette autorisation n'est en rien susceptible de diminuer la responsabilité du constructeur.

### 4.5.4 - Produits soumis à revue de fourniture

Lorsque les produits sont soumis à revue de fourniture (**SQ 908**), les modalités d'expédition des produits sont décidées à l'issue de la revue de fourniture. Elles sont précisées dans le rapport émis.

## 4.6 - COMMUNICATIONS AVEC LA SNCF

Le fournisseur doit convenir avec la personne responsable du marché, des processus ou documents à mettre en place pour assurer les communications avec la SNCF.

Ces dispositions concernent les relations et communications avec les services d'achat (notamment la DDQPF), les prescripteurs...

Elles peuvent être relatives à la définition du produit, à l'avancement de la réalisation du contrat, au suivi des actions d'après-vente et de recours en garantie.

Un représentant de la direction en matière de qualité, interlocuteur de la SNCF, doit être désigné.

Au minimum doivent être établis les processus ou documents nécessaires à :

- l'information de la SNCF en cas de difficulté de réalisation pouvant affecter la qualité du produit ou de la prestation globale (techniques, performances, conformité, contrôle, délai...),
- la possibilité d'accès des représentants de la SNCF aux différents éléments de management de la qualité y compris aux enregistrements,
- la maîtrise du produit non-conforme et les demandes de dérogation,
- au traitement des réclamations des utilisateurs,
- la fourniture de preuve aux exigences légales et réglementaires,

Le fournisseur peut être amené contractuellement ou sur demande de la DDQPF, à préciser certains points relatifs à l'homologation des produits, les achats et la propriété de la SNCF...

Si des conditions particulières (de stockage, de manutention...) sont à respecter par la SNCF, le fournisseur devra les lui indiquer.



## 4.7 – DÉROGATIONS

Le fournisseur doit s'assurer que le produit non conforme aux exigences est identifié et maîtrisé de manière à empêcher sa mise à disposition. Il doit définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorité associées pour le traitement du produit non conforme.

Le traitement d'un produit non conforme doit amener le fournisseur à entreprendre les actions adaptées aux effets réels ou potentiels de la non-conformité vis à vis de la SNCF.

Dans la perspective d'une livraison, toute non-conformité du produit ou des processus de réalisation par rapport aux exigences contractuelles, détectée par le fournisseur, est signalée à la SNCF et, le cas échéant, aux autorités et organismes chargés de vérifier la conformité du produit.

En particulier s'il existe des dispositions légales et réglementaires relatives au produit ou à ses conditions de réalisation, seules les autorités compétentes pourront accorder une dérogation, même si un avis favorable a été donné par un représentant de la SNCF.

Si le fournisseur juge que les produits non conformes peuvent être acceptés en l'état ou après remise en conformité, il doit établir une demande de dérogation. Sauf autres dispositions convenues en termes de communication (cf. paragraphe 4.6), cette demande de dérogation est adressée au chef de projet éventuel ou au donneur d'ordre pour les produits (matériels et services).

**Une copie est adressée au représentant de la DDQPF.**

La demande de dérogation doit comporter l'ensemble des éléments permettant à la SNCF de statuer sur la recevabilité de la proposition : propositions éventuelles de réparation, propositions d'actions correctives, documents contractuels nécessaires, situation des produits, incidence sur les délais, etc.

Le fournisseur doit enregistrer les autorisations obtenues ainsi que leurs dates d'expiration et les quantités concernées. Les produits fournis dans ces conditions doivent être identifiés selon, les conditions particulières d'identification et (ou) de livraison précisées par la SNCF.

Des dispositions particulières peuvent être acceptées par la SNCF au travers d'un plan qualité ou de procédures spécifiques contractuelles validés par la DDQPF. Celles-ci doivent prévoir la transmission obligatoire de l'information à la SNCF.

## 5 - INTERVENTION DE LA DDQPF

### 5.1 - PRINCIPES

Les interventions de la DDQPF se situent aux différentes étapes du processus achat dans le but de s'assurer de l'aptitude du fournisseur à satisfaire les besoins et attentes définis par ses clients.

Elles lui permettent notamment de vérifier que le fournisseur respecte les prescriptions du chapitre 4.

La DDQPF intervient en fonction des critères suivants :

- la nature des produits, leur criticité pour la SNCF, la difficulté de leur réalisation ;
- le volume et la durée du ou des contrats ;
- les conditions d'approvisionnement des produits (par exemple : criticité des délais, transport long ou délicat, nombre de points de distribution, etc.) ;
- la connaissance que la DDQPF a des capacités techniques et de la maîtrise de la qualité du fournisseur, qu'il s'agisse d'un premier contrat ou d'un fournisseur ayant déjà exécuté, directement ou indirectement, des contrats relatifs à des produits (matériels ou services) pour la SNCF.

Les différentes méthodes et outils utilisés sont décrits au paragraphe 5.2.

Ces interventions peuvent nécessiter des actions chez le fournisseur (ateliers de fabrication, chantiers, bureaux commerciaux) ou chez ses sous-traitants. Elles sont définies en concertation avec le fournisseur et dans le respect des obligations de confidentialité.

Dans le cadre des interventions chez les sous traitants, la DDQPF applique les dispositions de la **SQ 906**.

Les résultats de ces interventions contribuent à établir l'évaluation du fournisseur (voir paragraphe 5.2).

Lorsque la DDQPF constate que les dispositions prévues et/ou mises en œuvre par le fournisseur sont insuffisantes, elle applique les mesures décrites au paragraphe **5.4** ci-après.

Lorsqu'une homologation ou une qualification de produit est prévue au contrat, les modalités de sa réalisation par la SNCF sont précisées dans les documents contractuels.

## **5.2 – MÉTHODES ET OUTILS**

Lors de ses interventions, la DDQPF met en œuvre différentes méthodes et outils dont les principaux sont décrits ci-après :

### **Evaluation EDMA (Evaluation Dynamique Multi Axiale)**

Les fournisseurs sont initialement évalués sur leur capacité à atteindre l'un des 4 niveaux définis pour les critères répartis sur tout ou partie des 7 axes cités au § 4.3.

Une évaluation du fournisseur est ensuite réalisée périodiquement.

Elle est basée, sur une partie des critères définis pour l'évaluation initiale répartis sur tout ou partie des 7 axes et prend en compte le résultat des interventions de la DDQPF.

Pour les produits matériels l'évaluation porte sur l'organisation déclarée par le fournisseur pour réaliser les produits.

Les résultats d'évaluation sont transmis, au fournisseur et éventuellement aux instances dirigeantes du groupe dont il fait partie. Ils sont communiqués aux différents organismes de la SNCF concernés (acheteurs, prescripteurs, utilisateurs, chefs de projet...) pour la gestion du panel fournisseur.

Les résultats de cette évaluation peuvent aboutir à la demande d'un plan d'actions selon les modalités décrites au chapitre 5.4.

### **Audit produit/processus**

La DDQPF réalise des audits afin d'évaluer la capacité du système de management de la qualité du fournisseur à répondre aux exigences contractuelles et vérifier le respect de la SQ 901.

Ces audits qualité prennent en compte le produit fourni (définition et usage) et les autres éléments de la prestation globale du fournisseur.

**Note** : *les principes mis en œuvre pour la réalisation des audits de système de management de la qualité et de l'environnement sont décrites par la norme **NF EN ISO 19011**.*

### **Revue de fourniture**

La DDQPF porte une attention toute particulière aux dispositions prises par le fournisseur pour maîtriser le démarrage de ses fabrications. Ainsi, elle réalise des revues de fournitures selon les dispositions de la **SQ 908**.

### **Actions qualité**

Ces actions sont menées ponctuellement aux différentes étapes du processus achat (depuis l'élaboration de l'offre jusqu'à l'utilisation du produit) pour vérifier et évaluer par exemple :

- l'aptitude du fournisseur à répondre à un appel d'offres de la SNCF,
- les dispositions mises en place par le fournisseur pour répondre aux exigences contractuelles,
- la maîtrise du fournisseur à différents stades de la réalisation du produit,
- l'application effective et l'efficacité d'un plan qualité, d'un plan de maîtrise ou d'un plan de contrôle lorsqu'ils existent,
- l'application d'un plan d'actions qualité,
- la remise en conformité et l'efficacité des actions correctives suite à anomalie constatée par le destinataire ou l'utilisateur,

- l'application et l'efficacité des actions mises en place suite à une revue de fournitures ou à des écarts constatés lors d'un audit,
- les validations réalisées par le fournisseur concernant certains procédés, (soudage, contrôles non-destructifs par exemple) si celles-ci sont imposées contractuellement.

### **Contrôle des produits**

Les sondages par la DDQPF sur les contrôles et essais peuvent être effectués sur les produits à différents stades de leur réalisation. Outre le respect des exigences contractuelles, ils permettent de vérifier de façon partielle la bonne application du plan qualité ou du plan de contrôle, lorsqu'ils existent.

Pour les produits matériels, ces sondages sur les contrôles et essais peuvent être réalisés sur toute partie de l'organisation déclarée par le fournisseur pour réaliser les produits y compris chez les sous-traitants déclarés par le fournisseur.

Dans le cas des services, les modalités de contrôle sont établies contractuellement par le donneur d'ordre

### **Vérification documentaire**

La DDQPF vérifie que les relevés de contrôles et d'essais ainsi que les certificats présentés attestent de la conformité du produit et correspondent bien à l'ensemble des produits et prestations effectivement délivrés à la SNCF.

Elle vérifie, le cas échéant, que ces certificats émanent d'organismes satisfaisants aux conditions du paragraphe 4.2.

### **5.3 - EXCELLENCE**

La SNCF peut délivrer une attestation « d'Excellence » SNCF à un fournisseur régulier dont l'évaluation (selon § 5.2) traduit un très haut niveau de performance et pour lequel l'ensemble des acteurs SNCF concernés témoigne d'une satisfaction avérée.

Cette distinction comporte 3 niveaux (bronze, argent et or) et est remise en cause annuellement.

La note du fournisseur est constituée de la moyenne des notes obtenues par les différents sites évalués par la DDQPF.

Exceptionnellement, pour les sites intégrateurs de matériel roulant, la reconnaissance est décernée par site si les résultats de l'évaluation le permettent.

La reconnaissance est matérialisée par un document écrit, délivré à un fournisseur pour tout ou partie de l'organisation déclarée pour réaliser les produits.

### **5.4 - DISPOSITIONS EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT**

Si la DDQPF constate que les dispositions prévues ou mises en œuvre par le fournisseur sont insuffisantes pour garantir le respect des exigences SNCF décrites au paragraphe 4, elle peut décider la mise en œuvre de **tout ou partie** des dispositions décrites ci-après.

Les coûts supportés par la SNCF peuvent être répercutés au fournisseur selon les dispositions contractuelles.

### **Refus des produits**

Dans le cas où le fournisseur n'a pas exercé, au cours de l'exécution du contrat, les actions nécessaires permettant d'assurer la qualité des produits ou lorsque cette qualité ne peut être démontrée d'une façon fiable par des opérations de contrôle sur les produits finis, la SNCF est en droit de refuser ces produits.

### **Demande de plan d'actions qualité**

La DDQPF peut demander au fournisseur de mettre en place un plan d'actions qualité destiné à réduire, dans un délai déterminé, les insuffisances constatées, en particulier vis-à-vis de toutes les exigences décrites dans le paragraphe 4. En cas de non-respect des engagements contenus dans ce plan d'actions qualité, les sanctions prévues ci-après sont applicables.

### **Sanctions**

- suspension/retrait de l'attestation « Excellence SNCF » ;
- pour les domaines soumis à qualification, suspension ou retrait de la qualification du fournisseur selon les dispositions prévues par le système de qualification;
- en application des clauses du CCCG concerné ou du contrat, résiliation du contrat.

### **Autres dispositions**

Dans tous les cas, l'information relative aux insuffisances constatées est transmise aux services achat concernés, en charge de la gestion des panels fournisseur.

Une évaluation globale du fournisseur est effectuée.

Les conditions de libération des produits sont reconsidérées selon les termes du paragraphe 4.5.

Dans le cas d'un fournisseur ou d'un produit certifié, la SNCF fait connaître aux organismes certificateurs, aux organismes notifiés et, si besoin, aux accréditeurs et aux autorités légales tout écart constaté sur la validité du certificat, la conformité du produit réellement livré ainsi que toute défaillance grave du système de management de la qualité d'un fournisseur.



**DIRECTION DELEGUEE  
QUALITE PERFORMANCES  
FOURNISSEURS**

**FICHE R.E.T.O.U.R.**

Pour toute proposition, en vue d'une mise à jour, renvoyer à la Direction Déléguée Qualité Fournisseurs, Pôle Méthodes Organisation 15, rue traversière 75580 PARIS Cedex 12, une photocopie de la fiche R.E.T.O.U.R., en faisant part d'une :

Remarque  
idéE  
suggesTion  
mOdification  
erreUr  
amélioRation

**Société extérieure à la SNCF**

**Service SNCF**

**Date :**

**Adresse :**

**Adresse :**

**Nom :**

**☎ :**

**Fax :**

**☎ :**

**Fax :**

**Visa :**

**Internet :**

**Intranet :**

**Objet de la fiche R.E.T.O.U.R. :**

**Suite au verso ou annexe jointe <sup>(1)</sup>**

AVIS DE RECEPTION DE PMO

NUMERO DE FICHE R.E.T.O.U.R. :

Cette fiche R.E.T.O.U.R. a été reçue le :

Nous examinons la suite à donner à vos propositions.

Des informations vous seront transmises dès que possible.

Nous vous remercions d'avoir bien voulu nous faire part de votre **RETOUR** d'expérience.

Le chef du **Pôle Méthodes Organisation**

Date :

Signature :

Copie :

(1) Rayer la mention inutile