

# SQ 901

Indice E

**Application Ferroviaire**

*Spécification Qualité*

---

OBTENTION DE LA QUALITE DES  
PRODUITS ACHETES PAR SNCF

**EXIGENCES EN MATIERE DE  
SYSTEME DE MANAGEMENT DE  
LA QUALITE ET DE PLAN QUALITE**

Édition de décembre 2016

Version E



DIRECTION DES ACHATS GROUPE

**EVOLUTIONS DU DOCUMENT**

<b>Indice</b>	<b>Motifs des évolutions</b>	<b>Date</b>
D 1 <sup>ère</sup> édition	Document complémentaire à la SQ 900 pour certains produits.  Création à l'indice D pour présenter une évolution d'ensemble des orientations de SNCF en matière d'obtention de la qualité.	03 / 2004
E 1 <sup>ère</sup> édition	Document complémentaire à la SQ 900 pour certains produits.  Evolution de l'ensemble des orientations de SNCF en matière d'obtention de la qualité suite à la parution de la norme ISO 9001 version 2015	12 / 2016
Spécification qualité approuvée en décembre 2016		Département <b>DDQPF</b>

## SOMMAIRE

	Page
AVANT-PROPOS .....	5
1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....	5
2 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE REFERENCE .....	5
2.1 - TERMINOLOGIE.....	5
2.2 - DOCUMENTS DE REFERENCE .....	5
3 - PRINCIPES .....	6
4 - CONTEXTE DE L'ORGANISME.....	6
4.1 - COMPREHENSION DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	6
4.2 - COMPREHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES.....	6
4.3 - DETERMINATION DU DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE .....	6
4.4 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET SES PROCESSUS .....	7
5 - LEADERSHIP.....	7
5.1 - LEADERSHIP ET ENGAGEMENT .....	7
5.2 – POLITIQUE .....	7
5.3 - ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES AU SEIN DE L'ORGANISME .....	7
6 - PLANIFICATION .....	7
6.1 - ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES.....	7
6.2 - OBJECTIFS QUALITE ET PLANIFICATION DES ACTIONS POUR LES ATTEINDRE.....	8
6.3 - PLANIFICATION DES MODIFICATIONS.....	8
7 - SUPPORT .....	8
7.1 - RESSOURCES.....	8
7.2 - COMPETENCES.....	8
7.3 - SENSIBILISATION.....	8
7.4 - COMMUNICATION .....	9
7.5 - INFORMATIONS DOCUMENTEES.....	9

<b>8 - REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES.....</b>	<b>9</b>
<b>8.1 - PLANIFICATION ET MAITRISE OPERATIONNELLE .....</b>	<b>9</b>
<b>8.2 - EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES.....</b>	<b>10</b>
<b>8.3 - CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES .....</b>	<b>10</b>
<b>8.4 - MAITRISE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES           EXTERNES .....</b>	<b>11</b>
<b>8.5 - PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICE.....</b>	<b>11</b>
<b>8.6 - LIBERATION DES PRODUITS ET SERVICES.....</b>	<b>12</b>
<b>8.7 - MAITRISE DES ELEMENTS DE SORTIE NON CONFORMES .....</b>	<b>12</b>
<b>9 - EVALUATION DES PERFORMANCES.....</b>	<b>12</b>
<b>9.1 - SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET EVALUATION .....</b>	<b>12</b>
<b>9.2 - AUDIT INTERNE .....</b>	<b>12</b>
<b>9.3 - REVUE DE DIRECTION .....</b>	<b>12</b>
<b>10 - AMELIORATION .....</b>	<b>13</b>
<b>10.1 - GENERALITES .....</b>	<b>13</b>
<b>10.2 - NON-CONFORMITE ET ACTION CORRECTIVE.....</b>	<b>13</b>
<b>10.3 - AMELIORATION CONTINUE .....</b>	<b>13</b>
<b>11 - PLAN QUALITE .....</b>	<b>14</b>
<b>11.1 – GENERALITES .....</b>	<b>14</b>
<b>11.2 - PRESENTATION ET CONTENU DU PLAN QUALITE .....</b>	<b>14</b>
<b>11.3 - APPLICATION DU PLAN QUALITE.....</b>	<b>15</b>
<b>11.4 - SIGNATURE DU PLAN QUALITE.....</b>	<b>15</b>
<b>11.5 - SUIVI DU PLAN QUALITE.....</b>	<b>15</b>
<b>11.6 - EVOLUTION ET MISE A JOUR DU PLAN QUALITE.....</b>	<b>15</b>
<b>11.7 - DIFFUSION DU PLAN QUALITE.....</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE 1 : INFORMATIVE.....</b>	<b>17</b>
<b>FICHE R.E.T.O.U.R.....</b>	<b>18</b>

## AVANT-PROPOS

Compte tenu du caractère sécuritaire ou stratégique de certains de ses achats, SNCF éprouve le besoin de garantir la qualité des produits et services qu'elle achète en exigeant de ses fournisseurs la mise en place et le maintien d'un système de management de la qualité suivant les exigences de la norme **NF EN ISO 9001**.

Si le fournisseur n'est pas certifié, il doit disposer d'un système de management de la qualité conforme à la SQ 901 et le démontrer à SNCF.

## 1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

**Le présent document vient en complément de la SQ 900** et précise les dispositions qu'un fournisseur de SNCF doit mettre en œuvre lorsqu'un système de management de la qualité est exigé par le contrat ou au travers des documents contractuels.

Les exigences de la norme **NF EN ISO 9001 : 2015** sont applicables dans leur intégralité, **complétées** des dispositions décrites dans les chapitres **4 à 11** de la présente spécification.

Par commodité, les paragraphes de la présente SQ reprennent les numéros des paragraphes de la norme **NF EN ISO 9001 : 2015** même si aucune exigence complémentaire n'y figure.

Concernant le domaine d'application du présent document, se référer au paragraphe **4.3** « Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité ».

## 2 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE REFERENCE

### 2.1 - TERMINOLOGIE

Les termes utilisés sont ceux de la **SQ 900**.

- **SNCF** : la désignation SNCF fait référence indifféremment aux 3 EPICS : SNCF, SNCF Réseau, SNCF Mobilités ;
- **DDQPF** : Direction Déléguée Qualité et Performance Fournisseurs.

### 2.2 - DOCUMENTS DE REFERENCE

- **Norme NF EN ISO 9000** : Système de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire ;
- **Norme NF EN ISO 9001 : 2015** : Système de management de la qualité – Exigences ;
- **SQ 900** : Relations entre la SNCF et ses fournisseurs – Obligations du fournisseur – Intervention de la SNCF ;
- **SQ 906** : Exigences en matière de Maîtrise des Achats par le titulaire du marché et Intervention SNCF ;
- **SQ 908** : Revue de Fourniture.

### 3 - PRINCIPES

Le domaine d'application du système doit couvrir l'ensemble des activités ayant une incidence sur la qualité du produit ou service fourni à SNCF y compris, s'il y a lieu, la conception, le développement, les achats, la production, le laboratoire d'essai et les prestations complémentaires prévues.

En particulier, si les activités de réalisation relèvent de plusieurs systèmes de management de la qualité séparés – par exemple : recherche, études, développement, commercialisation, production, distribution, livraison – le fournisseur doit préciser comment il assure que l'ensemble des activités réparties permet d'obtenir la conformité du produit ou service aux exigences de SNCF.

Les dispositions (organisation, processus, ressources) que le fournisseur met en œuvre pour le produit ou service destiné à SNCF ainsi que pour satisfaire l'ensemble des exigences contractuelles relatives à la prestation sont décrites dans un **plan qualité** selon les dispositions du chapitre 11 de la présente spécification.

Si le fournisseur fait appel à des sous-contractants ou prestataires pour des produits/services ou processus (support, réalisation, ...) ayant une incidence sur la qualité du produit ou service fourni à SNCF, la planification de la qualité, telle qu'il l'a prévue, doit assurer la conformité du produit ou service aux exigences de SNCF.

Dans le cas où l'efficacité du système qualité du fournisseur et des dispositions mises en œuvre décrites au plan qualité s'avérerait insuffisante, SNCF serait en droit d'appliquer les dispositions prévues à la **SQ 900** en cas de dysfonctionnement et notamment de décider la mise en place de dispositions particulières de suivi.

Lorsque la présente spécification est reprise au contrat, le fournisseur doit présenter un certificat de conformité à la norme **NF EN ISO 9001**, ou une **certification IRIS** délivré par un organisme accrédité. Le certificat doit couvrir l'ensemble des exigences correspondant au produit ou service destiné à SNCF.

Tout nouveau certificat ou renouvellement doit être transmis pour information à SNCF (ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001 etc.).

Pendant la période de coexistence entre les deux versions de l'ISO 9001, les exigences de la SQ 901 D peuvent s'appliquer.

A l'issu de cette période, seules les exigences de la SQ 901 E sont applicables

Si le fournisseur n'est pas certifié, il doit démontrer à SNCF le respect des exigences décrites dans le chapitre 1 de la présente spécification

Dans certains cas, les reconnaissances de systèmes délivrées par les grands acheteurs ou les autres réseaux ferroviaires peuvent également être prises en compte.

### 4 - CONTEXTE DE L'ORGANISME

#### 4.1 - COMPREHENSION DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

#### 4.2 - COMPREHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES

#### 4.3 - DETERMINATION DU DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Toute exigence peut être exclue du domaine d'application, dès lors qu'elle n'a pas d'incidence :

- à assurer la conformité des produits et services livrés à SNCF ;
- à assurer le respect des exigences contractuelles SNCF, réglementaires et légales ;

Le fournisseur devra justifier à SNCF la non application de l'exigence.

#### **4.4 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET SES PROCESSUS**

Le fournisseur doit tenir à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement des processus mis en œuvre pour les produits ou services fournis à SNCF afin de satisfaire les exigences contractuelles.

L'information documentée doit être tenue à la disposition de SNCF.

### **5 - LEADERSHIP**

#### **5.1 - LEADERSHIP ET ENGAGEMENT**

##### **5.1.1 - Généralités**

La direction doit démontrer son engagement et communiquer au sein de l'entreprise sur l'importance à satisfaire les exigences de SNCF ainsi que les exigences légales et réglementaires.

##### **5.1.2 - Orientation client**

L'orientation client ne doit pas se limiter aux seuls utilisateurs ou aux seuls acheteurs mais s'étend à l'ensemble de l'entreprise qui a passé le contrat, et également au client final (voyageur, chargeur, propriétaire du réseau).

#### **5.2 – POLITIQUE**

##### **5.2.1 - Etablissement de la politique qualité**

##### **5.2.2 - Communication de la politique qualité**

#### **5.3 - ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES AU SEIN DE L'ORGANISME**

Les responsabilités et autorités en matière de relation avec SNCF doivent être définies et lui être communiquées.

Pour les structures spécifiques à un projet, l'ensemble des responsabilités vis-à-vis du projet doit être défini et communiqué à SNCF.

Le fournisseur désigne un responsable chargé des relations avec SNCF. Ce représentant du fournisseur ayant le pouvoir d'engager l'entreprise doit avoir, sans tenir compte d'autres responsabilités, l'autorité et la responsabilité permettant :

- d'assurer que les exigences du présent document sont mises en œuvre et maintenues opérationnelles ;
- d'assurer que la sensibilisation aux exigences de SNCF à tous les niveaux de l'entreprise est encouragée.

### **6 - PLANIFICATION**

#### **6.1 - ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES**

Le fournisseur doit prendre en compte les enjeux et les exigences SNCF et déterminer les risques et opportunités afin de limiter les impacts négatifs pouvant affecter la qualité ou la conformité des produits et services livrés à SNCF.

SNCF n'impose pas de méthode formelle de management des risques. Cependant, le fournisseur doit pouvoir communiquer à SNCF sur demande les actions mises en place pour pallier les risques identifiés vis-à-vis de nos produits et/ou services.

Lorsque SNCF juge insatisfaisante les mesures de sécurisation proposées par le fournisseur, en particulier pour des produits stratégiques ou nécessitant une validation longue, elle se réserve le droit de demander au fournisseur de lui soumettre un site de fabrication de secours.

## **6.2 - OBJECTIFS QUALITE ET PLANIFICATION DES ACTIONS POUR LES ATTEINDRE**

Le fournisseur doit établir des objectifs qualité pertinents pour :

- garantir la conformité des produits et services livrés à SNCF,
- accroître la satisfaction de SNCF,
- satisfaire aux exigences de SNCF.

## **6.3 - PLANIFICATION DES MODIFICATIONS**

# **7 - SUPPORT**

## **7.1 - RESSOURCES**

### **7.1.1 - Généralités**

Le plan qualité doit reprendre les ressources nécessaires à la réalisation du contrat ou y faire référence.

### **7.1.2 - Ressources humaines**

### **7.1.3 - Infrastructure**

Le cas échéant, des installations spécifiques au travail dans le domaine ferroviaire doivent être prévues. Les installations nécessaires doivent être listées au plan qualité.

### **7.1.4 - Environnement pour la mise en œuvre des processus**

Si les travaux sont réalisés dans les emprises ferroviaires, les conditions particulières de travail et les règles en vigueur dans ces emprises doivent être prises en compte.

### **7.1.5 - Ressources pour la surveillance de la mesure**

#### *7.1.5.1 - Généralités*

Cette maîtrise inclut les instruments, dispositifs et logiciels ainsi que le personnel et les conditions de réalisation du mesurage.

#### *7.1.5.2 - Traçabilité de la mesure*

### **7.1.6 Connaissances organisationnelles**

## **7.2 - COMPETENCES**

## **7.3 - SENSIBILISATION**

Le fournisseur doit assurer que le personnel effectuant un travail connaît de manière adaptée les besoins et les conditions particulières du domaine ferroviaire (sécurité, freinage, électromagnétisme, vibrations, etc.) et les applique.



## **7.4 - COMMUNICATION**

## **7.5 - INFORMATIONS DOCUMENTEES**

### **7.5.1 - Généralités**

La documentation du système de management de la qualité doit être tenue à la disposition de SNCF.

Les produits et/ou services doivent faire l'objet d'un plan qualité visé par SNCF, établi selon le chapitre 11.

### **7.5.2 - Création et mise à jour des informations documentées**

### **7.5.3 - Maîtrise des informations documentées**

Le fournisseur doit tenir à jour la documentation légale et réglementaire.

Les exigences légales et réglementaires ainsi que les exigences contractuelles doivent être prises en compte (nature, durée ou conditions de conservation par exemple).

Le plan qualité définit la nature, la durée et les conditions d'archivage. La nature et la forme des supports doivent être précisées.

## **8 - REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES**

### **8.1 - PLANIFICATION ET MAITRISE OPERATIONNELLE**

Le fournisseur doit planifier et développer les processus nécessaires à la réalisation du produit et à la prestation du service destiné à SNCF.

Lors de la planification de la réalisation du produit/service, le fournisseur doit déterminer, selon les cas :

- les objectifs qualité et les exigences relatives au produit/service destiné à SNCF ;
- la nécessité de mettre en place des processus, d'établir des documents et de fournir des ressources spécifiques au produit/service ;
- les activités requises de vérification, validation, surveillance, mesure, contrôle et essai spécifiques au produit/service et les critères d'acceptation du produit/service ;
- les enregistrements nécessaires pour apporter la preuve que les processus de réalisation et le produit/service résultant satisfont aux exigences.

Cela se traduit par un plan de contrôle par produit ou famille de produit décrivant les différents contrôles, de l'approvisionnement jusqu'à l'expédition, ayant un impact sur la conformité du produit. Ce document, dont la forme est laissée à l'appréciation de l'entreprise, doit inclure :

- la nature du contrôle,
- le moyen de contrôle utilisé,
- la fonction en charge du contrôle,
- la référence à la procédure de contrôle, le cas échéant,
- les modalités d'enregistrement du contrôle,
- la fréquence de contrôle.

Ce plan de contrôle est référencé dans le plan qualité et tenu à disposition de SNCF.

L'ensemble des éléments de sortie de cette planification doit être communiqué à SNCF et constitue la base du plan qualité. Celui-ci est adapté en fonction de la nature du produit ou du service.

## **8.2 - EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES**

### **8.2.1 - Communication avec les clients**

### **8.2.2 - Détermination des exigences relatives aux produits et services**

### **8.2.3 - Revue des exigences relatives aux produits et services**

### **8.2.4 - Modifications des exigences relatives aux produits et services**

## **8.3 - CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES**

### **8.3.1 - Généralités**

### **8.3.2 - Planification de la conception et du développement**

Le plan qualité comprend ou fait référence à la description de la planification de la conception.

Les interfaces entre les différents intervenants (SNCF, fournisseur, sites co-traitants, sous-contractants) doivent être précisées.

### **8.3.3 - Eléments d'entrée de la conception et du développement**

### **8.3.4 - Maîtrise de la conception et du développement**

SNCF peut accéder aux enregistrements des revues de conception et développement. Lors de l'identification des problèmes, le fournisseur portera une attention particulière aux problèmes de maintenance et de réapprovisionnement.

Si les vérifications et validation de la conception et du développement ne sont pas terminées avant la mise en service du produit/service, le fournisseur doit obtenir l'accord de SNCF

Si SNCF l'a stipulé au contrat, elle approuve les modes de validation de la conception et du développement du produit/service.

SNCF peut accéder aux enregistrements des actions de vérification et de validation de la conception et du développement. Les résultats pourront être fournis, y compris les résultats des essais menés par les organismes notifiés.

Une clause de confidentialité spécifique pourra être proposée.

### **8.3.5 - Eléments de sortie de la conception et du développement**

Le fournisseur doit s'assurer de la facilité de réapprovisionnement des pièces de maintenance (y compris les documents de définition associés exigés au contrat) pendant la durée de vie du produit ou du service commandé.

Les caractéristiques et précautions particulières d'utilisation et de maintenance du produit ou service doivent être précisées à SNCF.

### **8.3.6 - Modifications de la conception et du développement**

En cas de modification de la conception et du développement, SNCF devra être avertie de la teneur de ces modifications et du traitement conduit par le fournisseur pour démontrer qu'elles n'auront pas d'incidence sur la qualité du produit ou service fournis à la SNCF.

## **8.4 - MAITRISE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES**

Les exigences complémentaires à celles de la norme **NF EN ISO 9001** relatives à la maîtrise des achats sont définies dans la **SQ 906**.

Le fournisseur doit préciser à SNCF les processus externalisés et la manière dont il les maîtrise et pilote l'ensemble.

### **8.4.1 - Généralités**

Les évaluations des sous-contractants menées par le fournisseur seront tenues à la disposition de SNCF.

Lors de l'évaluation et de la sélection de ses sous-contractants, le fournisseur doit prendre en compte la pérennité des approvisionnements pour la fabrication et la maintenance ultérieure du produit ou du service que celles-ci soient réalisées par lui-même ou par SNCF.

### **8.4.2 - Type et étendue de la maîtrise**

### **8.4.3 - Informations à l'attention des prestataires externes**

Le fournisseur doit préciser les dispositions pour la vérification prévue et les modalités de mise à disposition du produit et/ou service. Le fournisseur informe ses sous-contractants des exigences de SNCF en la matière (**SQ 906**).

## **8.5 - PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICE**

### **8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de services**

Une attention particulière doit être apportée aux phases de démarrage de la fabrication. Des dispositions doivent être mises en place afin d'assurer la constance de la qualité de la fabrication en série.

Les processus de production, nécessitant une validation, doivent être identifiés et mentionnés au plan qualité.

Celui-ci doit préciser en outre :

- les procédures de validation ;
- les enregistrements nécessaires ;
- les modalités d'intervention de SNCF si celle-ci l'a imposé contractuellement (**SQ 908**) ;
- les modalités de revalidation.

### **8.5.2 - Identification et traçabilité**

### **8.5.3 - Propriété des clients ou des prestataires externes**

#### **8.5.4 - Préservation**

Le fournisseur prend en compte les conditions particulières d'utilisation des produits et services par SNCF (chantiers, conditions de manipulation, stockages prolongés, distribution en points multiples, re-conditionnement, etc.) pour la définition des conditions de préservation.

La préservation doit également s'appliquer aux données mises à dispositions par le fournisseur (formatage, conditionnement ou stockage des données).

#### **8.5.5 - Activités après livraison**

#### **8.5.6 - Maîtrise des modifications**

En cas de modification de la conception et du développement, SNCF devra être avertie de la teneur de ces modifications et du traitement conduit par le fournisseur, pour démontrer qu'elles n'auront pas d'incidence sur la qualité du produit ou service fournis à la SNCF.

### **8.6 - LIBERATION DES PRODUITS ET SERVICES**

Le fournisseur doit désigner (nom et fonction), la ou les personnes compétentes pour autoriser la libération des produits/services et en faire mention au plan qualité.

### **8.7 - MAITRISE DES ELEMENTS DE SORTIE NON CONFORMES**

## **9 - EVALUATION DES PERFORMANCES**

### **9.1 - SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET EVALUATION**

#### **9.1.1 - Généralités**

#### **9.1.2 - Satisfaction du client**

#### **9.1.3 - Analyse et évaluation**

SNCF peut imposer contractuellement la surveillance de certaines données des processus ou caractéristiques du produit et/ou service qu'elle juge importantes (risque de dérive par exemple).

Dans le cas où SNCF ne communique pas les résultats des indicateurs suivants :

- taux de service,
- taux de non-conformité qualité.

Le fournisseur doit les mettre en place.

L'annexe 1 présente les formules utilisées par SNCF.

Les résultats des indicateurs sont tenus à disposition de SNCF sur demande.

### **9.2 - AUDIT INTERNE**

### **9.3 - REVUE DE DIRECTION**

#### **9.3.1 - Généralités**

Les enregistrements de revues de direction doivent être accessibles aux représentants de SNCF exception faite des informations confidentielles.

### **9.3.2 - Eléments d'entrée de la revue de direction**

Les éléments d'entrée de la revue de direction doivent prendre en compte les retours d'information de SNCF quelle qu'en soit la nature.

### **9.3.3 - Eléments de sortie de la revue de direction**

## **10 - AMELIORATION**

### **10.1 - GENERALITES**

### **10.2 - NON-CONFORMITE ET ACTION CORRECTIVE**

L'information documentée définit les exigences pour procéder à la revue des non-conformités, y compris les réclamations de SNCF.

SNCF peut participer à la revue (mise en œuvre, efficacité) des actions correctives en concertation avec le fournisseur.

Lors de l'analyse des effets des non-conformités, le fournisseur doit prendre en compte ceux relatifs à SNCF (utilisation du produit/service mais aussi approvisionnement, livraison, etc.).

En cas de réclamation de SNCF, celle-ci devra être informée des actions correctives mises en œuvre ainsi que de leurs répercussions sur le produit/service et sur la prestation du service.

### **10.3 - AMELIORATION CONTINUE**

## **11 - PLAN QUALITE**

### **11.1 – GENERALITES**

Un plan qualité est exigé chaque fois que le contrat ou ses documents annexes fait référence à la présente spécification. Il sert de base contractuelle aux interventions de SNCF.

Le plan qualité des produits ou des services destinés à SNCF a pour objet de décrire les dispositions prises par le fournisseur pour obtenir et maîtriser la qualité des produits ou services livrés.

Les dispositions spécifiques au contrôle des produits ou services doivent faire l'objet d'un ou plusieurs plans de contrôle référencés au plan qualité. Les modalités concernant le plan de contrôle sont détaillées au paragraphe 8.1.

Le plan qualité est établi par référence aux informations documentées du fournisseur qui les complète par les éléments spécifiques au produit ou au service concerné et par les impositions de SNCF.

Il tient compte des particularités de chaque entreprise.

### **11.2 - PRESENTATION ET CONTENU DU PLAN QUALITE**

La forme du plan qualité est laissée à l'initiative du fournisseur de sorte qu'il puisse l'adapter à ses particularités et principes documentaires. Cependant, le plan qualité doit être présenté de façon pratique, claire et précise afin de faciliter sa compréhension, sa mise à jour et son utilisation.

Le plan qualité précise les dispositions mises en œuvre pour :

- couvrir les exigences de la SQ 900 ;
- respecter les exigences formulées dans les chapitres 4 à 10 de la présente spécification ;
- répondre aux spécificités du contrat.

Le plan qualité doit en outre :

- décrire la nature des produits/services concernés ;
- indiquer le numéro du contrat lorsque celui-ci est rattaché à un contrat unique ;
- indiquer les documents contractuels de SNCF (Spécifications Qualité, Spécifications Techniques, normes et exigences réglementaires) ;
- décrire les dispositions de gestion du plan qualité et les modalités de présentation à SNCF suite à modifications;
- rappeler, s'il y a lieu, les pièces, fournitures ou outillages mis à disposition par SNCF pour la réalisation des produits/services ;
- préciser les particularités d'organisation mises en place pour la réalisation et le contrôle des produits ou services (constitution d'équipes spécifiques, aménagements de chaînes, de locaux, etc.) ;
- faire référence aux documents (instructions, procédures, spécifications, gammes de contrôle, programmes d'essais, fiches de relevés) qui permettent d'assurer la qualité du produit ou du service et d'enregistrer les résultats.

### **11.3 - APPLICATION DU PLAN QUALITE**

L'application du plan qualité est prévue ipso facto au contrat par référence à la présente spécification.

Le plan qualité s'applique à un produit/service ou une famille de produits/services obtenus dans des conditions équivalentes. Cependant, lorsqu'un produit/service présente des exigences particulières ou des spécificités, celles-ci doivent être précisées.

Le fournisseur doit vérifier la bonne application du plan qualité et évaluer lui-même le respect de la bonne application des dispositions prévues dans le plan qualité, leur efficacité et en apporter la preuve à SNCF.

Sauf opposition formulée par SNCF, le plan qualité est applicable pour la durée du contrat. Il peut être reconduit, par accord tacite, pour tout contrat à venir ou prolongation de contrat portant sur des produits ou services identiques obtenus dans les mêmes conditions.

L'élaboration, la mise à jour et le suivi de l'application du plan qualité sont à la charge du représentant du fournisseur ayant le pouvoir d'engager l'entreprise désigné comme interlocuteur de SNCF en matière de qualité. Le plan qualité en précise le nom et la fonction.

Les dispositions du plan qualité doivent être compatibles avec le système de management de la qualité, ou prévalent sur celui-ci.

### **11.4 - SIGNATURE DU PLAN QUALITE**

Le plan qualité est présenté avant tout début des activités requises, approuvé et signé par un représentant du fournisseur ayant le pouvoir d'engager l'entreprise.

Il est établi en concertation avec SNCF et visé par les deux parties : SNCF et fournisseur.

**Le visa par SNCF du plan qualité ne dégage pas le fournisseur de sa responsabilité en matière de qualité.**

Tout changement doit être porté à la connaissance de SNCF qui juge si une nouvelle validation en cours de déroulement du marché est nécessaire.

Par ailleurs, en cas de litiges sur les produits ou services, les contrôles et essais définis par les clauses techniques contractuelles prévalent sur les dispositions prévues par le plan qualité.

### **11.5 - SUIVI DU PLAN QUALITE**

Le représentant du fournisseur ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, chargé des relations avec SNCF et désigné par le fournisseur, veille à l'application effective et totale du plan pour le produit ou service concerné. À ce titre, il prend toutes les dispositions afin de rendre efficace cette application et remédier, dans les plus brefs délais, aux insuffisances de toute nature.

### **11.6 - EVOLUTION ET MISE A JOUR DU PLAN QUALITE**

Le plan qualité doit évoluer lorsque :

- le fournisseur modifie les dispositions relatives au produit/service (notamment suite à actions correctives) ;
- les exigences contractuelles changent.

Le plan qualité est alors mis à jour, revu par toutes les fonctions concernées du fournisseur et soumis à SNCF. La traçabilité des évolutions doit être assurée.

En préambule du document figurent les pages constituant le sommaire.

### **11.7 - DIFFUSION DU PLAN QUALITE**

La diffusion du plan qualité s'effectue de façon maîtrisée.

DDQPF est destinataire d'un exemplaire au minimum. D'autres exemplaires peuvent être demandés (services techniques, chefs de projet, etc.).

Les différents documents cités au plan qualité sont joints à ces exemplaires ou tenus à disposition des destinataires.



**ANNEXE 1 : INFORMATIVE****Formules utilisées par SNCF pour les indicateurs : taux de service, taux de non-conformité qualité**

Ci-dessous sont définis les différents indicateurs concernés par la présente Spécification Qualité, leur formule est précisée ainsi que leur fréquence de calcul souhaitée.

Indicateurs	Définition	Formule	Fréquence de calcul
Taux de service	Pourcentage de commandes livrées, dans les temps, conforme à la commande	$\frac{\text{Nombre de lignes de commandes attendues de m-1 soldées et réceptionnées à l'heure}}{(\text{Nombre de lignes de commandes attendues de m-1}) + (\text{Nombre de lignes de commandes en retard antérieures à m-1})}$	Mensuelle
Taux de non-conformité (PPM)	Non conformités détectées après réception en PPM	$\frac{(\text{Nombre de pièces concernées par une non-conformité après réception d'imputation fournisseur sur 12 mois glissant}) \times 1\,000\,000}{\text{Nombre de pièces livrées sur 12 mois glissant en cours}}$	Semestrielle pour EPIC Réseau Sur 12 mois glissant pour EPIC Mobilités



## FICHE R.E.T.O.U.R.

### DIRECTION DELEGUEE QUALITE PERFORMANCE FOURNISSEURS

Pour toute proposition, en vue d'une mise à jour, renvoyer à la DDQPF, pôle PMO 4 rue André Campra 93212 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX, 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 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 DU POLE METHODE ET OUTILS

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 PMO

Date :

Signature :

Copie :

(1) Rayer la mention inutile