

Application Ferroviaire

Spécification Qualité

OBTENTION DE LA QUALITE DES
PRODUITS ACHETES PAR LA SNCF

**EXIGENCES EN MATIERE DE
MAITRISE DES ACHATS PAR LE
FOURNISSEUR ET INTERVENTION
DE LA SNCF**

Édition de septembre 2009



Direction des Achats

EVOLUTIONS DU DOCUMENT

Indice	Motifs des évolutions	Date
A 1 ^{ère} édition	Création	10 / 1997
D 2 ^e édition	Document complémentaire à la SQ 900 pour certains produits. Passage à l'indice D pour présenter une évolution d'ensemble des orientations de la SNCF en matière d'obtention de la qualité.	03 / 2004
E 3 ^{ème} édition	Précisions sur les conditions d'homologation des produits Extension au domaine des services Changement de vocabulaire fournisseur /sous traitant au lieu de titulaire du contrat/fournisseur	09/2009
Spécification qualité approuvée en 09/2009		Direction Déléguée Qualité Fournisseurs

SOMMAIRE

	Page
AVANT-PROPOS	4
1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	4
2 - PRINCIPES GENERAUX	4
3 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	5
3.1 - TERMINOLOGIE.....	5
3.2 - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	5
4 - OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR	5
4.1 - DISPOSITIONS DE RÉFÉRENCE	5
4.2 - DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES	6
4.2.1 - Liste CP/F	6
4.2.2 - Actions de maîtrise de la qualité des achats par le fournisseur.....	7
5 - INTERVENTION DE LA SNCF	7
5.1 - INTERVENTION SUR LE SITE DU FOURNISSEUR	7
5.1.1 - Mise au point et accord sur la liste CP/F.....	7
5.1.2 - Actions de suivi	7
5.2 - INTERVENTION CHEZ LES SOUS TRAITANTS	8
5.2.1 - Situation normale de maîtrise des achats de la part du fournisseur	8
5.2.2 - Situation de maîtrise <i>de la sous-traitance</i> insuffisante de la part du fournisseur.....	8
6 - DISPOSITIONS PRATIQUES POUR LA REALISATION DE L'INTERVENTION CHEZ LE SOUS TRAITANT	9
6.1 - REDACTION ET DIFFUSION DES DEMANDES D'INTERVENTION (DI).....	9
6.2 - PREPARATION DE L'INTERVENTION.....	9
6.3 - REALISATION DE L'INTERVENTION	9
6.4 - FORMALISATION DES ACTIONS REALISEES.....	10
6.5 - TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES.....	10
FICHE R.E.T.O.U.R.....	11

AVANT-PROPOS

La SNCF exige de la part du fournisseur un haut niveau de maîtrise de ses achats et de ses achats, pour certains produits ou contrats particulièrement importants pour elle, soit des points de vue de la sécurité et de la fiabilité de l'exploitation ferroviaire, soit de celui de la stratégie de ses approvisionnements.

La SNCF vérifie le respect de cette exigence au cours d'interventions chez le fournisseur mais également :

- sur les sites de fabrication des sous traitants pour un produit matériel
- chez les sous traitants pour la réalisation d'un produit immatériel (services),

dans des conditions bien définies, avec le fournisseur et sous sa responsabilité.

Une intervention directe de la SNCF visant à pallier l'insuffisance du fournisseur ne peut être qu'exceptionnelle. Elle s'accompagne d'un plan d'actions qualité demandé au fournisseur de manière à corriger ces insuffisances.

1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente spécification qualité complète les exigences de la SNCF en matière de maîtrise des achats par le fournisseur pour les produits jugés importants qu'il achète ou sous-traite.

Elle énonce les principes d'intervention de la SNCF pour s'assurer de la maîtrise effective du fournisseur et les conditions dans lesquelles elle peut être amenée à intervenir chez les sous traitants de celui-ci.

Le présent document est applicable dans le cadre des contrats pour lesquels des exigences de système de management de la qualité sont contractuelles (**SQ 901**).

Il est également applicable pour des contrats à caractère stratégique pour lesquels la SNCF requiert un haut niveau de maîtrise des achats de la part du fournisseur et pour lesquels elle désire préciser les conditions de ses interventions. La présente spécification qualité est alors rappelée au contrat, en complément de la **SQ 900**.

2 - PRINCIPES GENERAUX

Le fournisseur est responsable de l'obtention de la qualité de la prestation globale qu'il fournit à la SNCF (**SQ 900**).

Dans ce cadre, il doit mettre en œuvre une organisation, des méthodes et des moyens pour s'assurer de la conformité aux exigences contractuelles des produits qu'il fait réaliser auprès de sous-traitants.

Selon les termes du contrat, ces dispositions doivent répondre aux exigences des spécifications qualité **SQ 900** et, le cas échéant, **SQ 901**.

Les exigences de la présente spécification viennent en complément de ces dispositions générales pour des produits qui revêtent une importance particulière pour la SNCF.

Les actions conjointes chez les sous traitants sont menées sous la responsabilité du fournisseur qui doit disposer des compétences nécessaires. Elles portent essentiellement sur la maîtrise des démarrages de fabrication.

Les actions que la SNCF peut être amenée à effectuer seule sur les sites des sous traitants ne dégagent pas le fournisseur de sa responsabilité en matière de qualité.

Les dispositions énoncées sont applicables tout au long de la chaîne des approvisionnements.

3 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

3.1 - TERMINOLOGIE

Les termes utilisés sont ceux de la SQ 900 notamment pour ce qui concerne la définition de fournisseur, sous traitant.

Le terme sous traitant est volontairement reconnu pour des raisons de cohérence même s'il n'est pas le plus adéquat dans toutes les circonstances (notions de contrats d'achat et de contrats de sous-traitance).

SNCF : pour toutes les interventions chez le fournisseur ou chez les sous traitants, il s'agit de la DDQF (Direction Déléguée Qualité Fournisseur).

Demande d'Intervention (DI) : document établi par la DDQF à partir du site du fournisseur pour déclencher une intervention chez un sous traitant. Il précise les conditions dans lesquelles cette intervention doit être réalisée, en relation avec le fournisseur.

3.2 - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- **SQ 900** : Relations entre la SNCF et ses fournisseurs – Obligations du fournisseur – Intervention de la SNCF ;
- **SQ 901** : Exigences en matière de Système de Management de la Qualité et de Plan Qualité ;
- **SQ 908** : Revue de Fourniture ;
- **Norme NF F 00 800** : Matériel ferroviaire en général - Définition des procédures d'homologation des produits - Règles générales.

4 - OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

4.1 - DISPOSITIONS DE RÉFÉRENCE

En matière d'achats et selon les termes du contrat, le fournisseur doit respecter :

- les dispositions relatives à la maîtrise de la qualité définies dans la **SQ 900** ;
- éventuellement complétées des exigences relatives aux achats prescrites par la **SQ 901**.

Ces dispositions portent en particulier sur :

- l'évaluation et la sélection des sous traitants ;
- la maîtrise des données d'achat ;
- les actions de vérification du produit acheté.

4.2 - DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

4.2.1 - Liste CP/F

Le fournisseur doit établir, mettre à jour et communiquer à la SNCF, un document appelé liste des **Couples Produits / fabricants** ou sous traitants du **Fournisseur** (liste CP/F).

Cette liste prend en compte les sous traitants et les sous contractants de rang 1 du fournisseur.

Elle contient les informations énumérées ci-après, mises à jour régulièrement en fonction de l'avancement du contrat, de la connaissance d'éléments nouveaux et de la réalisation des actions envisagées.

Elle constitue le document de référence en matière de maîtrise des achats et de la sous-traitance et permet à la SNCF de suivre les actions mises en œuvre par le fournisseur.

Elle est proposée à la SNCF selon un échéancier prévu au contrat ou, en tout état de cause, avant le lancement de la première commande d'achat du contrat concerné.

Le fournisseur prend en compte l'avis émis par la SNCF de manière à obtenir son accord (voir paragraphe **5.1.1**). Il lui communique les mises à jour successives, selon des conditions arrêtées en commun ou précisées au contrat.

Le fournisseur présente cette liste sous la forme la plus appropriée à l'importance du contrat, la complexité du produit et la nature des approvisionnements.

Elle est établie dans le cadre d'un contrat et peut être reconduite dans le cadre d'autres contrats équivalents du même produit.

Selon ses propres dispositions d'organisation, le fournisseur peut proposer une ou plusieurs listes de produits classés à partir des critères retenus.

La liste CP/F est intégrée, annexée ou rappelée au plan qualité éventuellement exigé.

Produits de la liste CP/F

Il s'agit des produits et composants approvisionnés par le titulaire du contrat et jugés importants dans l'obtention de la qualité de la prestation globale qu'il fournit à la SNCF.

Les critères à prendre en compte dans le choix des produits et composants sont notamment :

- la sécurité des circulations ;
- la régularité des circulations ;
- les répercussions économiques d'une défaillance ;
- les coûts d'exploitation ;
- la fiabilité des approvisionnements ;
- les exigences réglementaires ;
- les exigences contractuelles d'homologation ou de qualification.

Le fournisseur tient à la disposition de la SNCF les éléments qui ont conduit au choix des produits et composants (analyse de risques, retour d'expérience sur des contrats antérieurs, connaissance de difficultés à l'utilisation des produits, etc.).

Fournisseurs de la liste CP/F

Le fournisseur indique à l'élaboration de la liste, les sous traitants envisagés ou potentiels, des produits et composants choisis avec mention du (ou des) site(s) de fabrication.

Il met à jour la liste après sélection.

Exigences de qualité et de conformité

Le fournisseur indique les exigences qualité demandées aux sous traitants, et notamment les exigences éventuelles de système de management de la qualité, de plan qualité et/ou de plan de contrôle. Il précise également les preuves à fournir du respect d'éventuelles exigences réglementaires de conformité.

Nota : le fait d'approvisionner un composant standard ou une pièce catalogue du sous traitant voire de faire développer par celui-ci un produit spécifique ne décharge en rien le fournisseur de ses obligations techniques ou qualité vis-à-vis de la SNCF. Il doit donc prendre les dispositions voulues pour que le produit qu'il a choisi ou fait réaliser lui permette de respecter en final les exigences contractuelles SNCF d'origine.

4.2.2 - Actions de maîtrise de la qualité des achats par le fournisseur

Le fournisseur détermine, pour chaque produit de la liste CP/F, les actions qu'il estime nécessaire de mener pour garantir à la SNCF la conformité des produits commandés dans le respect des dispositions de référence (voir paragraphe 4.1).

Il doit démontrer à la SNCF la pertinence et l'adéquation du choix de ses actions pour chaque couple produit / sous traitant de la liste.

Les éléments de démonstration sont notamment le résultat d'une analyse menée en fonction du niveau qualité du sous-traitant et des risques inhérents au produit commandé et/ou aux processus de fabrication utilisés.

Pour autant il doit s'assurer de la maîtrise qualité de ses sous traitants lors des phases de démarrage de fabrication. A cette fin, il mène des actions équivalentes à celles mises en œuvre par la SNCF vis-à-vis des fournisseurs au cours des revues de fourniture (**SQ 908**).

Le fournisseur tient à la disposition de la SNCF tous les enregistrements nécessaires à la démonstration de la réalisation des actions décidées.

5 - INTERVENTION DE LA SNCF

5.1 - INTERVENTION SUR LE SITE DU FOURNISSEUR

5.1.1 - Mise au point et accord sur la liste CP/F

La SNCF confronte la liste CP/F élaborée par le fournisseur à sa propre expérience et aux contraintes liées à son statut d'entreprise ferroviaire.

Elle donne son avis sur cette liste et fait réaliser par le fournisseur les mises au point qu'elle estime nécessaires. Elle formule alors son accord sur la liste CP/F et convient, avec le fournisseur des conditions de communication et des mises à jour successives si ces conditions ne sont pas prévues contractuellement.

5.1.2 - Actions de suivi

La SNCF mène des actions périodiques pour s'assurer de la maîtrise effective des achats par le fournisseur ainsi que du respect de ses obligations (chapitre 4).

Ces actions sont constituées d'audits, de vérifications d'enregistrements, de sondages sur les contrôles et essais, de réunions d'avancement, etc.

Elles sont définies dans la **SQ 900**.

Les interventions sont menées en tenant compte de l'efficacité du système de management de la qualité en place chez le fournisseur et de son niveau global de maîtrise de la qualité de ses sous traitants

5.2 - INTERVENTION CHEZ LES SOUS TRAITANTS

5.2.1 - Situation normale de maîtrise des achats de la part du fournisseur

La SNCF précise au fournisseur, dès acceptation de la liste, les couples Produits / fabricants ou sous traitants du Fournisseur pour lesquels elle souhaite participer aux interventions chez le sous traitant.

Sa décision d'intervenir ou non chez un sous traitant est prise en fonction d'une analyse de risques menée vis-à-vis du produit, du sous traitant, du contrat et avec ses propres éléments d'appréciation, complémentaires à ceux du fournisseur.

L'intervention de la SNCF consiste à participer à l'action menée par le fournisseur afin de s'assurer de la maîtrise qualité du sous traitant lors des phases de démarrage de fabrication (équivalent à une revue de fourniture menée selon la **SQ 908**).

Selon le résultat de cette intervention, elle peut être amenée, si nécessaire, à réaliser de nouvelles actions (paragraphe **6.5**).

Elle peut également participer à l'évaluation d'un nouveau sous traitant avec le fournisseur.

L'intervention de la SNCF est toujours réalisée avec et sous la responsabilité du fournisseur.

Cas des produits soumis à homologation

Dès lors qu'un produit est désigné au titre du contrat comme étant soumis à homologation, le fournisseur doit présenter une demande d'homologation à la SNCF. L'homologation est conduite selon les dispositions précisées dans la norme NF F 00 800 et les documents d'application de la SNCF relatifs au produit considéré.

La demande d'homologation conduira la SNCF à :

- entreprendre une démarche de qualification du sous-traitant;
- réaliser la procédure d'homologation relative au produit.

Au terme du processus, le produit sera alors éventuellement déclaré homologué.

Nota : Le coût de la procédure d'homologation est à la charge de la SNCF lorsque celle-ci est le demandeur et que les résultats sont satisfaisants ; dans tous les autres cas il est à la charge du demandeur. En particulier, pour les produits soumis à homologation, tout changement de sous traitant entraîne une nouvelle homologation à la charge du fournisseur.

L'homologation des produits ne dispense en rien le fournisseur des obligations qui lui sont faites de maîtriser ses approvisionnements, tel qu'indiqué au présent document.

5.2.2 - Situation de maîtrise de la sous-traitance insuffisante de la part du fournisseur

La SNCF peut décider d'intervenir chez le sous traitant en complément des actions réalisées par le fournisseur :

- en cas de maîtrise insuffisante de la sous-traitance de la part du fournisseur constatée par la SNCF au cours de ses interventions ;
- suite à des non-conformités ou problèmes importants ou récurrents constatés sur le produit livré et mettant en cause la qualité de la prestation globale réalisée par le fournisseur.

À cette fin, la SNCF précise au fournisseur les actions qu'elle désire mettre en œuvre chez le sous-traitant pour garantir le respect de ses exigences.

Après concertation avec le fournisseur, ces interventions sont réalisées avec ou sans sa présence.

Parallèlement, la SNCF demande au fournisseur un plan d'actions qualité pour un retour aussi rapide que possible à la normale.

Ce plan d'actions peut comporter, suivant le cas, des dispositions de compensation financière aux actions entreprises chez le sous-traitant par la SNCF.

Les sanctions prévues à la **SQ 900** s'appliquent si la maîtrise demeure insuffisante.

6 - DISPOSITIONS PRATIQUES POUR LA REALISATION DE L'INTERVENTION CHEZ LE SOUS TRAITANT

6.1 - REDACTION ET DIFFUSION DES DEMANDES D'INTERVENTION (DI)

Toute intervention de la SNCF chez un sous traitant fait l'objet préalable d'une DI qui est communiquée au fournisseur.

Tous les renseignements pratiques pour mener à bien l'intervention et toutes les précisions utiles sur sa nature y figurent, notamment la date probable de venue du fournisseur et le nom de son représentant.

Sauf autres dispositions particulières prévues au contrat, le fournisseur doit communiquer à la SNCF deux copies du contrat et des avenants ultérieurs (sans mention de prix) pour tous les produits de la liste CP/F faisant l'objet d'une DI.

Ces documents sont fournis, dans un délai compatible avec la réalisation des interventions.

6.2 - PREPARATION DE L'INTERVENTION

Dans le cas d'une action commune, le représentant de la SNCF opérant chez le sous traitant⁽¹⁾ prend contact avec le représentant du fournisseur, renseigné sur la DI, pour convenir des modalités de l'intervention.

Dans tous les cas, la première visite commune fait l'objet d'un ordre du jour transmis au sous-traitant par le fournisseur, dont copie, en français, sera donnée à la SNCF.

6.3 - REALISATION DE L'INTERVENTION

La date de réalisation de l'intervention doit être convenue entre la SNCF et le fournisseur.

Le fournisseur peut déléguer à son sous traitant le soin d'aviser les parties en respectant la même disposition. Cette délégation doit alors apparaître clairement au contrat.

Le représentant du fournisseur prend l'initiative des actions à mener. Il respecte autant que possible le programme préalablement envisagé.

Lors d'une intervention conjointement programmée, l'absence inopinée de l'un des représentants (SNCF ou fournisseur) ne doit pas suspendre la réalisation des actions préalablement envisagées.

L'intervention isolée et préalable de la SNCF chez le sous traitant est possible pour consulter le référentiel technique (plans, procédures, plans de contrôle, plan qualité, etc.). Dans ce cas le fournisseur doit être informé au préalable de cette visite.

À l'issue de cette visite, toute remarque éventuelle, qui serait utile aux actions communes ultérieures, sera communiquée au fournisseur.

(1) Le sous traitant peut aussi prendre l'initiative de ce contact en fonction d'informations dont il dispose.

6.4 - FORMALISATION DES ACTIONS REALISEES

Les participants établissent un rapport sur le résultat de leur intervention chez le sous traitant.

Ce rapport doit statuer sur la conformité des produits et la maîtrise qualité du sous traitant.

Pour les produits matériels, il doit indiquer clairement la décision vis-à-vis de l'expédition des produits et sur la suite de la fabrication.

Il doit mentionner toutes les réserves éventuelles, les essais, vérifications ou actions restant à effectuer par le sous-traitant, difficultés rencontrées, etc.

Les nouvelles actions éventuellement nécessaires du fournisseur ou de la SNCF sur le site du sous-traitant sont précisées également dans ce rapport.

Les observations complémentaires propres à la SNCF, ainsi que les désaccords éventuels sont annoncés à ce moment là et identifiés par la SNCF dans le rapport.

La responsabilité de la décision, vis-à-vis du sous-traitant, appartient au fournisseur.

Ce rapport est rédigé en commun, le jour même de l'intervention. Chaque partie dispose d'une copie ou de l'original et les diffuse selon ses propres modalités.

L'opportunité de remettre ou non au sous-traitant le rapport établi et ses pièces annexes est à l'initiative du fournisseur.

6.5 - TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

Dans le cas où une non-conformité produit est mise en évidence, son traitement par le fournisseur doit être conforme aux dispositions contractuelles ou acceptées par la SNCF au travers d'un plan qualité.

Toute non-conformité mettant en évidence une insuffisance de maîtrise de la sous traitance par le fournisseur peut conduire la SNCF à déclencher une action sur le site de celui-ci (voir paragraphe **5.1**), voire à demander la mise en place d'un plan d'actions qualité (voir paragraphe **5.2.2**).



DIRECTION DES ACHATS

**DIRECTION DELEGUEE
QUALITÉ 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 ⁽¹⁾
AVIS DE RECEPTION DU POLE 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 PMO

Date :

Signature :

Copie :

(1) Rayer la mention inutile