

Application Ferroviaire

Spécification Qualité

OBTENTION DE LA QUALITE DES PRODUITS
ACHETES PAR LA SNCF

**REVUE DE FOURNITURE de
produits industriels ou de services**

Édition de novembre 2009



Direction des Achats

ÉVOLUTIONS DU DOCUMENT

Indice	Motifs des évolutions	Date
D 1 ^{ère} édition	Document complémentaire à la SQ 900 pour certains produits. Création 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 2 ^{ème} édition	Extension au domaine Prestations et Services Suppression des revues de fourniture types 2 et 3	11/2009
Spécification qualité approuvée en 10/2009		Direction Déléguée Qualité Fournisseurs

SOMMAIRE

	Page
AVANT-PROPOS.....	4
1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION.....	4
2 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
2.1 - TERMINOLOGIE.....	4
2.2 - DOCUMENTS DE REFERENCE.....	5
3 - OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR.....	5
3.1 – DISPOSITIONS A METTRE EN PLACE PAR LE FOURNISSEUR.....	5
3.2 - ELEMENTS A FOURNIR A LA SNCF.....	6
4 - DECLENCHEMENT ET REALISATION.....	7
5 - DONNEES DE SORTIE ET ENREGISTREMENTS.....	8
FICHE R.E.T.O.U.R.....	9

AVANT-PROPOS

Appréhender le plus tôt possible que les dispositions d'un contrat relatif à un produit industriel ou à un service sont bien comprises et que l'organisation mise en œuvre est de nature à garantir les exigences spécifiées est un facteur essentiel de réussite.

Les phases de démarrage d'une fabrication ou de préparation d'un service doivent être maîtrisées et des dispositions prises pour assurer dans le temps la constance de la qualité requise.

Pour certains de ses achats particulièrement sensibles, la SNCF veut marquer toute l'importance qu'elle accorde à ces principes par l'imposition de la présente spécification qualité.

1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente spécification qualité prescrit les dispositions à prendre par un fournisseur de la SNCF lorsqu'une revue de fourniture sur un produit industriel ou un service est imposée au contrat par le renvoi à ce document. Elle décrit les activités mises en œuvre et leur déroulement lors de la réalisation de cette revue.

Elle précise les conditions d'intervention des représentants de la SNCF, sur les lieux de réalisation des produits industriels ou des services.

La revue de fourniture est appliquée pour les produits ou les services dont la fonction, les conditions d'emploi ou de réalisation nécessitent tout particulièrement de vérifier le plus tôt possible l'identification et la prise en compte par le fournisseur de l'ensemble des besoins et attentes de la SNCF.

Elle est déclenchée dans les cas prévus au chapitre 4.

2 - TERMINOLOGIE - DOCUMENTS DE REFERENCE

2.1 - TERMINOLOGIE

Les termes utilisés sont ceux de la **SQ 900**, complétés des définitions spécifiques ci-après.

Pour la bonne compréhension du document, la définition du produit est rappelée bien qu'elle figure dans la SQ 900

Revue de fourniture

Processus documenté permettant :

- d'établir l'adéquation du produit au référentiel de définition,
- de vérifier le respect de l'ensemble des exigences contractuelles,
- de valider la maîtrise des processus de réalisation et de contrôle ayant une incidence sur la qualité du produit et de la prestation globale telle que définie au § 4. 1 de la SQ 900.

Produit

Résultat d'activités ou de processus

Au sens de la Norme NF EN ISO 9000, il existe quatre catégories génériques de produits :

- les services (par exemple, transport),
- les «software» (par exemple, logiciel, dictionnaire),
- les produits matériels (par exemple, pièces mécaniques de moteur),
- les produits issus de processus à caractère continu (par exemple, lubrifiant).

Pour des raisons de compréhension, dans la suite du texte, le terme « produit industriel » sera utilisé pour les produits matériels ou systèmes (partie matérielle et/ou logicielle) et le terme « services » pour les produits immatériels (prestations).

Lorsque le terme produit est utilisé seul, les dispositions s'appliquent à la fois aux produits industriels et aux services.

2.2 - DOCUMENTS DE REFERENCE

- **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 906** : Exigences en matière de maîtrise des achats par le fournisseur et intervention de la SNCF

3 - OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

3.1 – DISPOSITIONS A METTRE EN PLACE PAR LE FOURNISSEUR

Le fournisseur doit mettre en place toutes les dispositions nécessaires à la maîtrise de ses processus et à la fourniture en série d'un produit ou service conforme aux besoins et attentes de la SNCF.

Ces dispositions comprennent les éléments cités ci-après :

3.1.1 - Définition du produit

- disponibilité des pièces réglementaires ou prévues au contrat : règlements, décrets, dessins, normes, spécifications, cahier des charges fonctionnel, etc.
- leur transcription et interprétation dans les documents du fournisseur : dessins, gammes de fabrication, documents ou instructions de contrôle, de mesure et d'essais (avec les critères d'acceptation des produits),
- résultats des essais de vérification et de validation de la conception prescrits au contrat.

3.1.2 - Contrôle du produit (y compris ceux achetés ou sous-traités)

- résultats des contrôles et essais contractuels et identification des moyens utilisés,
- démonstration de la conformité aux éventuelles exigences réglementaires.

3.1.3 - Non conformités et actions correctives

- identification des écarts éventuels liés au dossier de définition (suite à une mauvaise transcription du référentiel de définition, à son imprécision, à des documents périmés ou obsolètes, etc.) et proposition d'actions correctives correspondantes,
- identification des écarts éventuels liés au dossier de contrôle (soit en cours de réalisation soit sur le produit final) et proposition d'actions correctives correspondantes.

3.1.4 - Achats et sous-traitance

- résultat des actions menées sur les produits ou processus jugés importants, achetés ou sous traités (liste des couples Produits / fabricants ou sous traitants du Fournisseur (liste CP/F) de la **SQ 906** le cas échéant).

3.1.5 - Maîtrise de la réalisation du produit

- disponibilité des instructions de travail nécessaires,
- mise en place d'un personnel compétent,
- utilisation des équipements appropriés,
- disponibilité et utilisation de dispositifs de surveillance et de mesure maîtrisés,
- mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure,
- validation ou qualification éventuelle des processus de fabrication ou de contrôle dont les éléments de sortie ne peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée à posteriori pour les produits industriels,
- mise en place des moyens nécessaires à l'identification et la traçabilité éventuelle du produit,
- mise en place d'une gestion documentaire claire et complète du produit incluant les moyens utilisés afin de pouvoir en tracer les évolutions

3.1. 6 - Préservation et mise à disposition du produit

- dispositions de stockage, de conditionnement, d'expédition et de livraison,
- particularités dues à l'utilisation éventuelle de fourniture propriété SNCF,
- dispositions éventuelles pour l'installation du produit et le suivi après vente,
- validation des documents techniques ou qualité exigée contractuellement (fiche technique du produit, PV d'essais, indicateurs de performance, etc.).

3.2 - ELEMENTS A FOURNIR A LA SNCF

Sauf exigence contractuelle spécifique, le fournisseur doit, dès notification du contrat, convenir avec la SNCF de la date à laquelle il s'engage à fournir les informations listées ci avant, de manière à permettre l'intervention dans les conditions du chapitre 4.

La forme sous laquelle ces informations sont communiquées (par exemple plan de maîtrise, plan qualité, plan de contrôle) reste au choix du fournisseur.

Celui-ci peut les compléter par tous les éléments qu'il juge nécessaires à la démonstration de l'obtention du résultat escompté.

En cas de modification ultérieure des processus de réalisation, les informations correspondantes sont mises à jour et communiquées à la SNCF.

4 - DECLENCHEMENT ET REALISATION

La revue de fourniture est mise en œuvre notamment dans les cas suivants :

- pour la première production en série d'un produit industriel ou le début de la réalisation d'un service
- en cas de changement du lieu de réalisation du produit
- après interruption des productions pour une durée supérieure à deux ans,
- en cas de modification du référentiel de définition du produit industriel ou du service,
- en cas de modification du processus de production, si celle-ci peut affecter la qualité du produit,
- en cas de problèmes rencontrés antérieurement par la SNCF sur le produit commandé (stockage, installation, utilisation, etc.) ou le service réalisé.

Pour les produits industriels, la revue de fourniture est réalisée sur les premiers produits présentant les caractéristiques des fabrications de série même si certaines conditions de réalisation peuvent évoluer ultérieurement.

Pour les services, la revue de fournitures est effectuée dans les premiers temps de leur réalisation.

Le moment opportun pour le déclenchement de cette revue est déterminé en accord entre la SNCF et le fournisseur.

Dans les cas d'un produit industriel complexe (matériel roulant par exemple), il est possible de réaliser des revues de fourniture intermédiaires, à des étapes importantes du processus, sur des sous-ensembles ou constituants du produit final. Les conditions de mise en œuvre de cette disposition sont arrêtées d'un commun accord entre la SNCF et le fournisseur, en préalable au démarrage de la fabrication.

L'intervention de la SNCF consiste à s'assurer de la mise en œuvre effective par le fournisseur des conditions énumérées au chapitre 3.

Elle peut être modulée en fonction :

- du produit industriel ou du service, de ses conditions d'utilisation et des risques associés,
- de la répétitivité des besoins émis par la SNCF,
- de la représentativité d'une précédente revue de fourniture au sein de la même famille de produits industriels,
- du niveau de maîtrise qualité du fournisseur et des éléments de preuve apportés.

Et notamment dans le cas du matériel roulant ou des produits industriels complexes en fonction du contenu des inspections préalables, de la pertinence et de l'organisation des Inspections de Premier Article réalisées par le fournisseur.

Dans ce cas, la SNCF le précise au fournisseur.

La Direction Déléguée Qualité Fournisseurs (DDQF) est le représentant de la SNCF pour le pilotage de cette revue de fourniture. Le responsable technique (MOA, MOE,...) et/ou la personne responsable du marché peuvent participer pour la partie de leur responsabilité.

Les propositions d'actions correctives relatives au dossier de définition sont validées par le responsable technique (MOA, MOE,...) ou son délégué, les autres le sont par la DDQF.

Les dispositions transitoires éventuellement nécessaires pour respecter le planning des livraisons sont arrêtées d'un commun accord entre le fournisseur et la SNCF.

5 - DONNEES DE SORTIE ET ENREGISTREMENTS

À l'issue de la revue de fourniture un rapport est rédigé puis soumis à la signature des différents participants de la SNCF et du fournisseur.

Pour les produits industriels

Il doit indiquer clairement l'ensemble des conclusions de la revue et la décision du fournisseur vis-à-vis du lancement ou de la poursuite de la production de série.

Sauf disposition spécifique précisée au contrat, le rapport de revue de fourniture indique également les modalités de livraison des produits objet du contrat ainsi que de ces mêmes produits à l'avenir.

Pour tous les produits

Les éventuelles actions à mener par le fournisseur et leur planification ou les réserves énoncées par la SNCF sont identifiées.

Le rapport est complété ultérieurement par le résultat de ces actions. La revue de fourniture est alors considérée comme soldée.

Le résultat des éventuels essais de vérification ou de validation de la conception prescrits au contrat qui n'auraient pas encore été réalisés (chapitre 3) est pris en compte dès leur réalisation pour le solde définitif de la revue de fourniture

Ce rapport ainsi que les informations et leurs modifications communiquées par le fournisseur et détaillées au chapitre 3 seront utilisées lors de la réalisation des actions exercées sur les produits ou réalisations ultérieures.

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



**DIRECTION DELEGUEE
QUALITE FOURNISSEURS**

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

Pour toute proposition, en vue d'une mise à jour, renvoyer au département AF, PMO 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 A 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