

QUALIFICATION NETTOYAGE DU MATÉRIEL ROULANT

DOCUMENT DE PRESENTATION GENERALE
28 janvier 2019

UN SYSTÈME DE QUALIFICATION BASÉ SUR 3 TYPES DE CRITÈRES ET SUR UNE GESTION DYNAMIQUE DU PANEL FOURNISSEURS

QUALIFICATION

EVALUATION DU FOURNISSEUR



En cours de MARCHE

EVALUATION DE LA PRESTATION



4 Conséquences de perte temporaire ou définitive de la qualification

CRITÈRES DE RECEVABILITÉ DE LA CANDIDATURE DU FOURNISSEUR GÉNÉRALITÉS (1/2)

Pour être qualifiée, l'entreprise candidate doit :

- Avoir un code NAF (révision 2 – 2008) commençant par **81.2** [activité de nettoyage] ;
- Adhérer à la *Convention Collective Nationale du Personnel des Entreprises de Manutention Ferroviaire et Travaux connexes* ;
- Fournir le livret de qualification complet signé ;
- Respecter les engagements pris dans le livret de qualification, lors de l'exécution des marchés ;
- Obtenir une appréciation positive suite à l'enquête qui peut être menée par la SNCF auprès de son portefeuille clients
- Obtenir la qualification technique délivrée par l'Ingénierie de la Propreté SNCF pour le nettoyage du matériel roulant ;
- Obtenir une note d'évaluation moyenne supérieure ou égale au seuil fixé de 50 (note sur 100);
- S'acquitter de la participation aux frais d'étude de la candidature à la qualification : 7 000 € HT
- Fournir la(es) dernière(s) attestation(s) CARSAT/CRAMIF justifiant du Taux de Fréquence (TF) de l'entreprise (SIRET).
- A partir de 2019, lorsque le dernier TF connu de l'entreprise (tous clients confondus) est supérieur à 20, le prestataire s'engage à fournir sous deux mois un rapport transverse qui rend compte de la performance passée, obtenue en matière de sécurité et d'accidentologie, et précise quelles actions l'entreprise mettra en œuvre (sous quels délais et avec quels bénéfices obtenus) pour faire baisser son TF, idéalement en dessous de 20.

CRITÈRES DE RECEVABILITÉ DE LA CANDIDATURE DU FOURNISSEUR GÉNÉRALITÉS (2/2)

Pour être qualifiée, l'entreprise candidate doit :

- Ne pas être en état de faillite personnelle, de liquidation judiciaire, de cessation d'activité ou de concordat préventif ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales ;
- Ne pas tomber sous le coup d'une décision de justice se rapportant à une infraction affectant la moralité professionnelle d'un de ses dirigeants ;
- Ne pas avoir commis, en matière professionnelle, de faute grave ;
- Être en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations sociales selon les dispositions légales ou réglementaires françaises ou du pays où elle est établie ;
- Être en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon les dispositions légales françaises ou du pays où elle est établie ;
- Ne pas produire de fausses déclarations sur sa situation financière ou sa capacité technique
- Ne pas être concernée par une disposition législative ou réglementaire ou par une décision de justice prononçant l'exclusion des marchés publics.
- Avoir signé et remis la *Charte SNCF fournisseurs Responsabilité Sociétale et environnementale, Anti-corruption*

La qualification peut ne pas être octroyée dès lors que le fournisseur ne satisfait pas à l'un de ces critères

CRITÈRES DE RECEVABILITÉ DE LA CANDIDATURE DU FOURNISSEUR (1/4)

Contenu du livret de qualification :

Pièces à fournir :

- Un extrait du registre du commerce et des sociétés ou l'équivalent pour les entreprises non françaises, datant de moins de 3 mois, (K bis pour les entreprises sièges et L bis pour les établissements) ;
- L'imprimé intitulé "déclaration du candidat" (DC2) ;
- L'imprimé intitulé « Déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé » (NOTI1)
- Pour les 3 derniers exercices, les feuillets n° 2052 et 2053 - Compte de résultat ;
- Un certificat des Commissaires aux Comptes (pour les entreprises assujetties) ;
- Un extrait du greffe du Tribunal donnant la situation des privilèges ;
- Une attestation d'assurance en cours de validité indiquant le montant de la garantie (copie certifiée conforme à l'original – Justifier d'une couverture suffisante de risques de responsabilité civile) ;
- Un relevé d'identité bancaire original pour les entreprises françaises ;
- *Charte SNCF fournisseurs Responsabilité Sociétale et environnementale, Anti-corruption*
- Un spécimen d'imprimé de facture.

livret de qualification :

Engagements :

- Utiliser la langue française pour toute communication écrite et orale avec la SNCF ;
- Respecter :
 - la réglementation en vigueur ;
 - le Cahier des Clauses et Conditions Générales de Prestations de Services et de matériel divers (CCCG-PS) ;
 - et faire respecter par les opérateurs travaillant pour son compte, la déclaration de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) de 1988 relative aux principes et droits fondamentaux au travail (Voir www.ilo.org/public/french/standards)

Contenu du livret de qualification :

Engagements (suite) :

1. Informer systématiquement la SNCF de sa participation ou non, à chacun des appels d'offres pour lequel il est sollicité ;

2. Lors de l'exécution des marchés, à savoir :
 - Respecter les clauses contractuelles du marché pour lequel il est attributaire et notamment, disposer d'une organisation et de ressources humaines et matériels en conformité aux clauses contractuelles et particulièrement à l'offre retenue pour assurer le marché ;
 - Ne pas atteindre un taux de pénalités mensuel supérieur à 15% du montant des prestations ;
 - Réaliser des prestations conformes aux obligations contractuelles de sorte que la SNCF n'ait pas à résilier le marché du fait de non-qualité de la prestation ;
 - Réaliser une prestation conforme aux prescriptions de sécurité SNCF et accompagner la démarche SNCF d'une division par deux de son taux de fréquence entre 2016 et 2020 et viser ainsi un TF de 20 au maximum;
 - Ne pas résilier le marché de façon injustifiée : résiliation pour mauvaise estimation financière.

Contenu du livret de qualification :

- Engagements (suite) :
 - À fournir à chaque comité de pilotage :
 - avec exactitude la liste exhaustive du personnel suivant le format type en vigueur communiqué par l'acheteur SNCF;
 - La liste du personnel rapporte les *taux de fréquence* et *taux de gravité* des accidents du travail du marché considéré de l'année en cours ;
 - Le taux d'absentéisme du marché considéré de l'année en cours ;
 - Le taux de la masse salariale consacrée à la formation sur le dernier exercice pour le marché considéré = Montant dédié à la formation / Montant de la masse salariale.
 - Le nombre d'heures d'insertion
 - À fournir lors de renouvellement et/ou de transfert des contrats selon l'annexe définie au marché, avec exactitude, la liste exhaustive du personnel. Toute modification intervenant après que la SNCF a utilisé cette liste pour lancer une consultation, doit être notifiée par écrit avec AR par le prestataire à l'acheteur en charge du suivi du contrat ; En cas de défaut d'information (par écrit avec AR) d'éventuelles modifications postérieures à la certification des listes de personnelles, et notamment pendant la phase de renouvellement du contrat, le titulaire pourra voir sa qualification retirée temporairement ;
 - Mettre en oeuvre un plan d'action à chaque demande de la SNCF.
 - Respecter les obligations de confidentialité.

CRITÈRES D'ÉVALUATION DU FOURNISSEUR - QUESTIONNAIRE (1/2)

Axe	Finalités
Qualité	Evaluer l'aptitude de l'entreprise à produire, contrôler et améliorer son niveau de qualité
Logistique	Evaluer l'aptitude de l'entreprise à livrer dans les délais en respectant le cahier des charges
Coût et compétitivité	Evaluer la capacité de l'entreprise à piloter, réduire, et « partager » ses coûts
Développement produit et projet	Evaluer la pertinence et l'efficacité de l'innovation et du management de projet de l'entreprise (force de propositions)
Responsabilité sociétale des entreprises	Evaluer la prise en compte par l'entreprise des dimensions environnementales, sociétales et sociales
Finance	Evaluer la santé financière de l'entreprise et l'équilibre de son portefeuille clients
Management	Evaluer la volonté de l'entreprise à développer et capitaliser les compétences de ses personnels,

Soit une évaluation (note sur 100) du fournisseur basée sur 7 axes

La qualification du fournisseur et son suivi peuvent amener la SNCF à se rendre aux sièges des fournisseurs ou sur leurs sites de production SNCF, afin d'éclaircir les points qui paraîtraient devoir être précisés, et de s'assurer ainsi que les fournisseurs répondent toujours aux critères de la qualification initiale.

CRITÈRES D'ÉVALUATION DU FOURNISSEUR - QUESTIONNAIRE (2/2)

La note globale, ramenée sur 100 doit être supérieure ou égale au seuil fixé par la SNCF, pour que le fournisseur obtienne la qualification.

Le fournisseur doit obtenir la qualification technique nettoyage du matériel roulant dont l'Ingénierie de la Propreté SNCF est le gestionnaire.

Son chiffre d'affaire ou ses particularités géographiques détermineront le montant et la zone d'action des marchés auxquels il peut soumissionner.

A minima le prestataire peut prétendre postuler aux marchés suivants

- Si CA annuel du prestataire $\leq 0,3$ M€ \Rightarrow le fournisseur pourra soumissionner à des marchés $\leq 0,06$ M€ annuel
- Si $0,3$ M€ $<$ CA annuel du prestataire $\leq 0,75$ M€ \Rightarrow le fournisseur pourra soumissionner à des marchés $\leq 0,20$ M€ annuel
- Si $0,75$ M€ $<$ CA annuel du prestataire ≤ 3 M€ \Rightarrow le fournisseur pourra soumissionner à des marchés $\leq 0,4$ M€ annuel
- Si CA annuel du prestataire > 3 M€ \Rightarrow le fournisseur pourra soumissionner à des marchés $> 0,4$ M€ annuel

La SNCF est toutefois en droit de notifier au prestataire une taille de marchés supérieure si elle juge les garanties technique et financière fournies par le prestataire suffisantes

Evaluation continue du respect des engagements contractuels

L'évaluation des engagements contractuels est réalisée de manière continue par différents moyens, notamment :

- audits sièges et agences fournisseurs,
- audits terrain,
- suivi terrain quotidien,
- comité de suivi mensuel de chaque contrat,
- **comité de pilotage semestriel de chaque contrat**
- rencontres régulières fournisseurs,
- traitement de litiges ponctuel

Evaluation de la prestation par contrat, lors de chaque Comité de Pilotage

- **Lors de l'exécution des marchés, le fournisseur doit se conformer aux engagements de la qualification rappelés en slide 8 du présent document. En particulier le prestataire, suite aux évaluations SNCF, devra :**
 - Respecter les clauses contractuelles du marché pour lequel il est attributaire et notamment, disposer d'une organisation et de ressources humaines et matériels en conformité aux clauses contractuelles et particulièrement à l'offre retenue pour assurer le marché.
 - Ne pas atteindre un taux de pénalités mensuel supérieur à 15% du montant des prestations.
 - Réaliser des prestations conformes aux obligations contractuelles de sorte que la SNCF n'ait pas à résilier le marché du fait de non qualité de la prestation.
 - Ne pas résilier pas le marché pour mauvaise estimation financière.
 - Respecter les obligations légales de confidentialité notamment relatives aux données personnelles salariés.

CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA PRESTATION (3/4)

Evaluation de la prestation par contrat, lors de chaque Comité de Pilotage semestriel

Axe	Finalités
Qualité	Evaluer l'aptitude de l'entreprise à produire, contrôler et améliorer son niveau de qualité
Logistique	Evaluer l'aptitude de l'entreprise à livrer dans les délais en respectant le cahier des charges
Coût et compétitivité	Evaluer la capacité de l'entreprise à piloter, réduire, et « partager » ses coûts
Développement produit et projet	Evaluer la pertinence et l'efficacité de l'innovation et du management de projet de l'entreprise (force de propositions)
Responsabilité sociétale des entreprises	Evaluer la prise en compte par l'entreprise des dimensions environnementales, sociétales et sociales
Management	Evaluer la volonté de l'entreprise à développer et capitaliser les compétences de ses personnels,

Soit une évaluation de la prestation basée sur 6 axes => Note « EdmaP »

Plan d'action et Sanctions

- **La demande de plan d'actions** :
 - suite à un premier dysfonctionnement constaté ou une note EDMAP < 50
 - Suite à un Taux de Fréquence (TF) supérieur à 20. Sous deux mois le prestataire communique un PA transverse d'entreprise qui rend compte de la performance passée, obtenue en matière d'accidentologie, et précise quelles actions l'entreprise mettra en œuvre (sous quels délais et avec quels bénéfices obtenus) pour faire baisser son TF en dessous de 20.
- **L'avertissement avec mise à l'épreuve** en cas de dysfonctionnements répétés (2 EDMAP consécutives inférieures à 50 ou note EDMAP < 40), un ESR (Evènement Sécurité Remarquable) reconnu de la responsabilité du Prestataire. Un plan d'action est alors déclenché côté prestataire et soumis sous 15 jours à SNCF. SNCF donne son accord pour mise en œuvre.
- **Le retrait provisoire** pour une durée déterminée de tout ou partie des qualifications attribuées à l'entreprise, suite à :
 - un manquement important et récurrent dans l'exécution d'un ou plusieurs marché(s), notamment en matière de sécurité ;
 - une dégradation récurrente sur un ou plusieurs critères d'évaluation ayant permis d'octroyer la Qualification ;
 - l'échec total ou partiel du plan d'actions mis en œuvre lors de la phase de mise à l'épreuve ;
 - 2 notes EDMAP consécutives < 40 ou 1 note EDMAP < 30 ;
 - Plusieurs incidents sécurités récurrents ou ESR où la responsabilité du Prestataire est engagée.

Le prestataire peut être consulté mais ne peut être attributaire d'un marché tant que le Plan d'Action n'est pas validé.
- **Le retrait définitif de la qualification** suite à :
 - l'échec total des actions mises en œuvre à la suite d'un retrait provisoire.
 - un manquement important et récurrent dans l'exécution d'un ou plusieurs marché(s), notamment en matière de sécurité.
 - une dégradation sur un ou plusieurs critères d'évaluation ayant permis d'octroyer la Qualification
 - 2 Notes EDMAP consécutives < 30

Un fournisseur dont la qualification est suspendue au moment du lancement de l'appel d'offres n'est pas consulté.

Si un appel d'offres a déjà été envoyé à un fournisseur pour lequel une suspension de qualification vient de lui être notifiée, ce fournisseur reste candidat légitime pour cet appel d'offres.

Les contrats en cours dont le fournisseur suspendu est titulaire ne sont pas remis en cause.

Le retrait provisoire de la qualification est officialisé par lettre recommandée avec accusé réception.

La suspension de qualification de l'entreprise a une durée de 3 à 24 mois selon l'importance des manquements constatés.

Le retrait de la qualification d'un fournisseur a pour conséquence la résiliation de tous ses contrats à ses torts exclusifs.

Le retrait d'une qualification est officialisé par lettre recommandée avec accusé réception.

A l'expiration d'un délai de deux ans, l'entreprise peut déposer une nouvelle demande de qualification comme tout nouvel entrant.

En dehors de toute sanction la SNCF peut être amenée à mettre fin à la qualification d'une entreprise dès lors que les critères qui l'ont amenée à la prononcer ne sont plus satisfaits :

- arrêt de l'activité,
- santé financière dégradée,
- pas de réponse aux Appels d'Offres sur une durée continue de 3 ans.

L'entreprise peut à tout moment demander le renouvellement de sa qualification dès lors que les critères sont de nouveau remplis. Selon la durée d'inactivité et de non-qualification de l'entreprise, la procédure de qualification pourra être allégée.