

**SOCIETE NATIONALE DES
CHEMINS DE FER BELGES**



SPECIFICATION TECHNIQUE



**SURVEILLANCE DES FOURNISSEURS
DISPOSANT D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT
DE LA QUALITE**

EDITION: 07/2005



Index

1. OBJET	3
2. DOMAINE D'APPLICATION	3
3. DÉFINITIONS.....	3
4. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	3
5. EVALUATION DU FOURNISSEUR.....	4
5.1. CONDITIONS PRÉALABLES	4
5.2. DOCUMENTS	4
5.3. VISITE D'ÉVALUATION DU SYSTÈME QUALITÉ DU FOURNISSEUR	5
5.4. COMMUNICATION DE LA MÉTHODE DE SURVEILLANCE.....	5
6. NIVEAUX DE SURVEILLANCE	6
6.1. NIVEAU 1: SURVEILLANCE CONTINUE.....	6
6.1.1. Réception sans visite au lieu de fabrication	6
6.1.2. Réception avec visite de contrôle au lieu de fabrication	7
6.2. NIVEAU 2: SURVEILLANCE INTERMÉDIAIRE	7
6.3. NIVEAU 3: SURVEILLANCE PÉRIODIQUE.....	8
7. ACTION EN CAS DE NON-CONFORMITÉS	9
8. RECOURS	9

Document rédigé par D. Dupont

Document approuvé par ir ppal J.L. Leman

Révision A



1. Objet

La présente spécification décrit les règles appliquées par la SNCB en vue d'assurer la surveillance de la fabrication et de la fourniture de produits réalisés par des fournisseurs disposant d'un système de management de la qualité.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique pour des fournitures continues (p.e. accord cadre), elle n'est pas applicable pour des fournitures uniques ou occasionnelles.

L'application de la spécification QA est valable pour un ou plusieurs produits sur le site de production concerné.

3. Définitions

mode opératoire de la surveillance :	mode opératoire qui décrit les modalités de surveillance
demande de réception :	formulaire B 678
demande de réception récapitulative:	document établi en commun accord avec le fournisseur lors de la visite d'évaluation et qui reprend les données concernant les réceptions effectuées pendant un laps de temps défini.
documents de contrôle :	tous les documents du système qualité qui doivent être fournis lors d'une réception
visite d'évaluation :	visite effectuée par un représentant de la SNCB en vue d'évaluer l'application du système qualité tel qu'il a été présenté par le fournisseur au moment de sa demande.
visite de contrôle :	visite effectuée par un représentant de la SNCB sur le site de fabrication qui a pour but de contrôler l'application du système qualité tel qu'il a été approuvé lors de la visite d'évaluation et, le cas échéant, de contrôler les pièces présentées.

4. Documents de référence

Normes ISO 9001 (édition 2000)

Norme ISO 9000 (édition 1994)

B678 et B678bis

5. Evaluation du fournisseur

L'évaluation peut être effectuée dans le cadre d'une qualification suivant la spécification Q1 ou Q3.

5.1. Conditions préalables

La demande pour appliquer la spécification QA peut venir du fournisseur même ou de la SNCB.

Cette spécification peut s'appliquer si au moins une des conditions suivantes est remplie:

- Le fournisseur a été préalablement évalué positivement par la SNCB conformément à la spécification Q1 ou Q3.
- Le fournisseur possède un certificat valable, délivré par un organisme certificateur accrédité et attestant que le système de management de la qualité est conforme à la norme ISO 9001 version 2000 ou équivalent (p.e. AQAP, ...). Jusque fin 2003, les systèmes conformes aux normes éditées en 1994 sont encore acceptable.
- Durant l'année précédente, les fournitures ont régulièrement été acceptées par la SNCB et ont donné satisfaction.

5.2. Documents

Les documents suivants doivent être à la disposition de la SNCB B-AL.44,

- le certificat délivré par un organisme accrédité, le cas échéant;
- les documents qualité comprenant au moins le plan qualité pour la/les pièce(s) pour la/lesquelle(s) une surveillance QA doit être appliquée;
- un dossier technique décrivant toutes les caractéristiques du produit ainsi que les méthodes et moyens mis en oeuvre pour la fabrication et le contrôle;

Après examen et demande éventuelle d'informations complémentaires, la SNCB informe le fournisseur de ses remarques ou de l'approbation des documents.

5.3. Visite d'évaluation du système qualité du fournisseur

Cette visite a lieu au plus tard lors de la première commande à réaliser après l'approbation des documents.

Le représentant SNCB (B-AL.44) effectue une évaluation lors d'une visite du site de fabrication et vérifie l'application du plan qualité (sur base d'une procédure interne et des questionnaires prédéfinis).

Lors de cette visite le représentant de la SNCB détermine, en collaboration avec le responsable Qualité du fournisseur, le détail des documents de contrôle à fournir par demande de réception.

5.4. Communication de la méthode de surveillance

A l'issue de la visite d'évaluation, la SNCB B-AL.44, adresse au fournisseur une notification de l'acceptation ou du refus de la reconnaissance en tant que fournisseur pouvant fournir des produits sous spécification QA. En cas de refus, celui-ci est motivé.

En cas d'acceptation, le mode opératoire de la surveillance et les documents à fournir (voir 6) sont indiquées au fournisseur par la SNCB.

Le mode opératoire de la surveillance doit au moins définir:

- le niveau de surveillance (6.1, 6.2, 6.3) applicable au fournisseur en question ;
- les documents de contrôle à fournir;
- qui signe les bordereaux d'expédition et les documents de contrôle

En plus le mode opératoire peut encore mentionner (le cas échéant):

- la fréquence des visites ;
- les modalités des réceptions ;
- le traitement statistique éventuel des données de contrôle .
- ...

En cas de refus, aucune modification n'est apportée aux méthodes de contrôle précédemment appliquées par la SNCB.

6. Niveaux de surveillance

Le fournisseur pouvant fournir des produits sous spécification QA doit informer la SNCB B-AL.44 de toute modification apportée aux méthodes et moyens mis en oeuvre pour la fabrication et au contrôle.

La SNCB se réserve le droit d'exécuter (à posteriori) des contrôles supplémentaires pour contrôler la conformité des produits aux exigences des spécifications techniques applicables.

6.1. Niveau 1: surveillance continue

Le fournisseur avertit systématiquement la SNCB de la date à laquelle les produits de la commande seront prêts pour réception. Cette information est toujours donnée par écrit (la demande de réception B678) suivant les indications du mode opératoire de la surveillance.

La SNCB (B-AL.44) notifie au fournisseur sa décision d'effectuer ou non une visite de contrôle (voir fax type en annexe). La décision est prise sur base des éléments suivants:

- la quantité et le prix total de la fourniture;
- des non-conformités constatées lors des visites précédentes;
- temps écoulé depuis la dernière visite;
- les données de contrôle reçues;
- le type de produit;

Dans tous les cas, le fournisseur ne peut envoyer les pièces au lieu de livraison prévu à la commande qu'après avoir reçu l'autorisation d'expédition. Les pièces doivent toujours être accompagnées d'un bordereau d'expédition et de l'autorisation d'expédition signée par la personne désignée par la SNCB.

6.1.1. Réception sans visite au lieu de fabrication

Dans le cas où il n'y a pas de visite de contrôle, B-AL.44 indique sur le fax type en annexe la façon de réceptionner les pièces:

- réception sur base des documents de contrôle joints à la demande de réception comme décrit dans le mode opératoire de la surveillance (l'autorisation d'expédition est donnée par la demande de réception signée ou par le fax type en annexe), ou
- réception au lieu de livraison (l'autorisation d'expédition est donnée sur le fax type en annexe).

Dans les 2 cas le réceptionnaire établit le dossier de réception, complète la demande de réception et fait la distribution des documents suivant la procédure B-AL.44 KEU 06.



PS : l'adresse à laquelle les documents de contrôle doivent être envoyés, est indiquée par le réceptionnaire sur le fax type.

6.1.2. Réception avec visite de contrôle au lieu de fabrication

En cas de visite, le réceptionnaire procède à la réception des pièces fabriquées suivant le mode opératoire de la surveillance et complète la demande de réception. Le cas échéant, il établit également un rapport séparé s'il constate:

- des non-conformités constatées sur les produits;
- des modifications à l'application du plan de contrôle;
- des modifications apportées au système management de qualité ou les changements remarquables sur place (par ex.: le personnel de contrôle, l'implantation des postes de contrôle, le parc machines, ...)

Il signe la demande de réception donnant le cas échéant l'autorisation d'expédition et fait la distribution des documents suivant la procédure AK 04 KEU 06.

6.2. Niveau 2: surveillance intermédiaire

Dans le cas où la SNCB l'a explicitement autorisé, le fournisseur peut envoyer les pièces directement au lieu de livraison prévu à la commande où elles seront prises en charge. Les pièces doivent être accompagnées d'un bordereau d'expédition signé par le responsable Qualité du fournisseur.

Dans ce cas-ci une demande de réception (B678), suivant les indications du mode opératoire de la surveillance, est introduite pour chaque livraison. La demande de réception est signée au verso par le Responsable Qualité du fournisseur.

La SNCB se réserve le droit de faire des visites de contrôle (réceptions et/ou audits) suivant les indications du mode opératoire de la surveillance.

En cas de visite de contrôle, le contrôleur de la SNCB procède à la réception des pièces disponibles suivant les indications du mode opératoire de la surveillance. Le cas échéant, il établit un rapport séparé s'il constate:

- des non-conformités sur les produits;
- des modifications à l'application du plan de contrôle;
- des modifications apportées au système management de qualité ou les changements remarquables sur place (par ex.: le personnel de contrôle, l'implantation des postes de contrôle, le parc machines, ...)

6.3. Niveau 3: surveillance périodique

Dans tous les cas où la SNCB a explicitement accepté une surveillance périodique, le fournisseur peut envoyer les pièces directement au lieu de livraison prévu à la commande où elles seront prises en charge. Les pièces doivent être accompagnées d'un bordereau d'expédition signé par le responsable Qualité du fournisseur.

Dans ce cas une demande de réception récapitulative suivant les indications du mode opératoire de la surveillance est introduite.

Cette demande de réception récapitulative est adressé à la SNCB CS B-AL.44 et doit au moins reprendre les données suivantes:

- la période en question
- le type de produit
- le fournisseur
- le n° de marché
- la quantité expédiée (ou produite, le cas échéant; voir mode opératoire)
- la signature de la personne habilitée par la SNCB

La SNCB se réserve le droit de faire des réceptions / audits) chez le fabricant suivant les indications du mode opératoire de la surveillance.

Des visites peuvent également être effectués par la SNCB suite à:

- des plaintes sur la qualité des pièces livrées, venant d'un service utilisateur;
- des non-conformités constatées;
- une modification du système de management de Qualité.

En cas de visite de contrôle, le contrôleur de la SNCB procède à la réception des pièces disponibles suivant les indications du mode opératoire de la surveillance. Le cas échéant, il établit un rapport séparé s'il constate:

- des non-conformités constatées sur les produits;
- des modifications à l'application du plan de contrôle;
- des modifications apportées au système de management de qualité ou au processus de fabrication et contrôle (par ex.: le personnel de contrôle, l'implantation des postes de contrôle, le parc machines, ...)

A tout moment le fournisseur doit tenir à disposition de la SNCB un dossier à jour avec tous les documents de management de Qualité et de contrôle, convenu dans le mode opératoire de la surveillance.



7. Action en cas de Non-Conformités

Pour toute non-conformité constatée sur le produit ou toute divergence par rapport au plan qualité, la SNCB informe le fournisseur de la décision prise:

- une nouvelle visite d'évaluation ou de contrôle
- une modification du mode opératoire de la surveillance
- un changement de niveau
- retrait du droit de pouvoir fournir des produits sous spécification QA

8. Recours

Un fournisseur peut contester la décision prise par lettre adressé à la SNCB AC, M. Leman ir principal – chef de division.