

INFRABEL SA

INFR/AABEL

SPÉCIFICATION TECHNIQUE

QA

Supplier Quality Requirements

Description de la relation entre Infrabel & fournisseurs en termes de qualité
dans le cadre de la législation sur les marchés publics

	Nom	Date	Signature
Proposition	W. Luyckx	12.09.2024	
Vérification	T. Coussement	12.09.2024	
Autorisation	S. Dierckens	12.09.2024	

Édition 09/2024

Tableau des modifications

Édition	Principales modifications
09/2024	1.5 Terminologie : revue 1.6 Documents de référence : revus 2.4 Confidentialité : revue 4.1.3.2 Contenu du plan de qualité et de contrôle : contenu du plan de contrôle davantage détaillé 4.2.2.1 Maîtrise des mesures & moyens de mesure – Mesures : exigences R&R spécifiées 4.2.5 Maîtrise statistique des processus : détaillée Annexe 5 : Quick Reference Card ajoutée

Table des matières

1. Introduction	5
1.1 Avant-propos	5
1.2 Contenu du document	5
1.3 Champ d'application	5
1.4 Principes généraux	5
1.5 Terminologie	6
1.6 Documents de référence	7
2. Aspects généraux	7
2.1 Communication	7
2.2 Accès	7
2.3 Sécurité	7
2.4 Confidentialité	8
2.5 Support	8
2.6 Frais à la charge du fournisseur	8
2.7 Réceptions techniques : délais et durée	9
3. Qualification	9
3.1 Généralités	9
3.2 Procédure	9
3.3 Suivi des fournisseurs qualifiés	10
4. Production en série	10
4.1 Assurance qualité	10
4.1.1 Système de management de la qualité	10
4.1.2 Classification des fournisseurs	10
4.1.3 Plan de qualité et de contrôle	11
4.2 Autres exigences de qualité	13
4.2.1 Sous-traitance et livraisons	13
4.2.2 Maîtrise des mesures & moyens de mesure	13
4.2.3 Prototypes	15
4.2.4 Processus FMEA	15
4.2.5 Maîtrise statistique des processus	15
4.2.6 Plan d'entretien	16
4.3 Réception technique des produits	16
4.3.1 Généralités	16
4.3.2 Procédure	17
4.3.3 Réalisation	18
4.3.4 Produits refusés	19

4.4	<i>Audit</i>	20
4.5	<i>Modifications de produit</i>	20
4.6	<i>Demande d'acceptation unique d'un produit non conforme</i>	21
4.7	<i>Réclamations fournisseurs</i>	21
4.8	<i>Réclamations et recours</i>	22
4.8.1	Enregistrement.....	22
4.8.2	Traitement et suivi	22
4.9	<i>Évaluation des fournisseurs</i>	22

1. Introduction

1.1 Avant-propos

La nature des activités d'Infrabel, ainsi que le cadre légal au sein duquel elles doivent être effectuées, requièrent une maîtrise stricte des achats. De par la qualité des produits qu'ils livrent, les fournisseurs chez qui Infrabel passe des commandes contribuent dans une large mesure aux priorités d'Infrabel :

- Safety First ;
- Focus sur la ponctualité, avec toutes les parties prenantes ;
- Repenser le réseau ;
- Catalyseur pour le Mobility as a Service ;
- Entreprendre durablement ;
- Opérer des choix économiques fondés.

1.2 Contenu du document

Le document décrit la relation entre Infrabel et les fournisseurs en termes de qualité, plus spécifiquement les attentes et les exigences d'Infrabel concernant la qualité des produits livrés, et ce, dans le cadre de la législation sur les marchés publics.

Le document constitue un fil d'Ariane au niveau du déroulement de l'assurance qualité des produits fournis à Infrabel. Il fait notamment référence, pour certains aspects spécifiques mentionnés le cas échéant dans le contrat :

- à la ou aux dispositions techniques applicables au produit ;
- à la spécification administrative Y15 relative à la qualification de fournisseurs.

1.3 Champ d'application

Les dispositions du présent document s'appliquent à l'ensemble des fournitures de produits à Infrabel, si le document en question est mentionné dans les documents de marché. Il complète les dispositions générales relatives aux fournitures, en clarifiant le niveau d'assurance qualité attendu du fournisseur, et décrit les interventions d'Infrabel Inspections (ou de toute instance mandatée par Infrabel Inspections) en ce qui concerne la surveillance de l'assurance qualité au moyen de réceptions techniques et d'audits.

1.4 Principes généraux

Le fournisseur est responsable de la fourniture d'une « prestation qualité totale » et est tenu de respecter toutes les dispositions stipulées dans les documents de marché, ainsi que toutes les exigences légales en vigueur reprises ci-dessus. Le fournisseur doit prévoir une organisation, des méthodes et des moyens à cet effet, les actualiser en permanence et prendre toutes les mesures nécessaires afin de répondre aux exigences et aux attentes d'Infrabel.

Infrabel Inspections entreprendra les actions appropriées pour vérifier l'aptitude du fournisseur à livrer des produits consistants qui répondent à toutes les conditions.

Ces actions se situent dans les domaines suivants :

- suivi dans le cadre d'une qualification : réalisation d'une évaluation du site de production ;
- suivi dans le cadre de la réception provisoire de produits : réalisation de réceptions techniques et d'audits.

1.5 Terminologie

Certificat de conformité : déclaration écrite du fournisseur attestant que les produits sont conformes aux exigences des documents de marché.

Conditions techniques : ensemble de tous les documents techniques en lien avec un dossier d'achat, comme des normes, des dispositions techniques, des dessins.

Demande de réception technique : formulaire Infrabel B 678 intitulé « Demande de Réception ».

Documents de contrôle : tous les documents du système qualité qui doivent être présentés lors d'une réception technique ou d'un audit, comme convenu sur la base du plan de contrôle.

Essais de série : essais réalisés par le fournisseur sur chacun des lots produits afin de maîtriser la qualité et de démontrer la conformité par rapport aux exigences fixées.

Essais de type : essais réalisés avant d'entamer la production en série d'un nouveau produit (ou au cours d'un processus de qualification), afin de démontrer sa conformité par rapport aux exigences fixées, ainsi que l'adéquation du produit à l'objectif visé.

Infrabel Inspections: département d'Infrabel, responsable de la réalisation des inspections et des audits. Désignation dans l'organigramme d'Infrabel comme « Product Quality Assurance»

Lieu de production : endroit de fabrication effective ou endroit choisi par le fournisseur (avec qui Infrabel a conclu le contrat d'achat), et accepté par Infrabel Inspections, où peuvent se tenir aussi bien la vérification des documents de contrôle interne que les essais de réception technique prévus dans la spécification technique.

Plan de contrôle : plan qui décrit comment les contrôles et les essais sont effectués pour un produit ou un groupe de produits que l'on fabrique en série après validation.

Plan de qualité : plan qui intègre les processus garantissant l'assurance qualité.

Prestation qualité totale : il faut entendre ici non seulement la fourniture d'un produit conforme, mais il convient en outre d'accorder toute l'attention requise aux aspects tels que le respect des délais de livraison, la maîtrise de la conception, la maîtrise des sous-traitants, le traitement logistique, les contacts technico-commerciaux, le service après-vente, la garantie et les exigences en matière de développement durable, dans la mesure où ils sont spécifiés dans la législation applicable, le cahier spécial des charges, la commande et les documents auxquels ils se réfèrent.

Qualification : procédure d'évaluation de l'aptitude d'un fournisseur potentiel et de la conformité d'un produit/service, par laquelle Infrabel peut s'assurer :

- ✓ qu'un produit ou un service,
 - ✓ fourni par un fournisseur précis,
 - ✓ à partir d'un site de production défini (dans le cas des produits),
- répond aux exigences spécifiques décrites dans les spécifications techniques et administratives correspondantes.

Réception : constatation par le pouvoir adjudicateur de la conformité aux règles de l'art ainsi qu'aux dispositions et conditions du marché de tout ou partie des travaux ou fournitures exécutés par l'adjudicataire.

Réception technique : vérification par le pouvoir adjudicateur que les produits à mettre en œuvre, les travaux effectués, les fournitures à livrer ou livrées répondent aux conditions imposées par le marché.

Réclamation : expression d'une insatisfaction, autre qu'un recours, de la part d'un fournisseur à l'encontre d'Infrabel, par rapport aux activités d'Infrabel et pour lesquelles une réaction est attendue.

Recours : requête, adressée à Infrabel par le fournisseur de l'objet réceptionné, afin de revoir la décision prise lors de la réception technique.

1.6 Documents de référence

- Arrêté royal du 14 janvier 2013 : Arrêté royal établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics
- Conditions générales des marchés publics de fournitures et de services (édition 07/2013)
- NBN EN 10204 : Produits métalliques - Types de documents de contrôle
- NBN EN ISO 9001 : Norme relative aux exigences d'un système de management de la qualité
- NBN EN ISO/IEC 17020 : Évaluation de la conformité - Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection
- NBN EN ISO/IEC 17050 : Évaluation de la conformité - Déclaration de conformité du fournisseur
- Y15 : Disposition administrative « Qualification de fournisseurs »

2. Aspects généraux

2.1 Communication

Le fournisseur doit établir une matrice de communication reprenant tous les services impliqués dans la conception, la production, le contrôle et la livraison des produits proposés. Cette liste doit inclure les noms et les coordonnées des personnes de contact. Elle doit être transmise au responsable désigné par Infrabel, et ce, avant exécution de la première livraison. Spécifiquement, le fournisseur doit désigner un membre de son personnel comme point de contact pour Infrabel Inspections, pour ce qui est de l'assurance qualité. Tous les documents établis par le fournisseur à l'intention d'Infrabel Inspections, comme par exemple le plan de qualité et de contrôle, les certificats de contrôle, doivent être rédigés en français, en néerlandais ou en anglais.

2.2 Accès

Le fournisseur doit garantir un libre accès (accompagné) aux représentants d'Infrabel, aux experts mandatés par Infrabel, ainsi qu'aux experts auditeurs de BELAC (organisme belge d'accréditation), aux ateliers, magasins, locaux de test où les produits (ou certaines parties de ces produits) à livrer à Infrabel sont produits, testés ou stockés.

Le réceptionnaire d'Infrabel Inspections doit pouvoir assister à l'exécution des contrôles, mesures et tests exécutés par le fournisseur et d'éventuels sous-traitants. La présence ou l'intervention du représentant d'Infrabel ne décharge en aucun cas le fournisseur de sa responsabilité vis-à-vis de la « prestation qualité totale ».

2.3 Sécurité

Lors de chaque visite, le fournisseur met les représentants d'Infrabel au courant des dangers potentiels et des prescriptions de sécurité en vigueur sur le site de production, et leur met à disposition les

équipements de protection individuelle requis. Si le représentant d'Infrabel est d'avis que, malgré tout cela, sa protection individuelle n'est pas suffisamment garantie, il peut à tout moment décider en toute autonomie de mettre fin à la réception technique.

2.4 Confidentialité

Infrabel s'engage à traiter de façon strictement confidentielle toutes les connaissances en matière de secrets d'entreprise et/ou de production, acquises au cours d'une réception technique ou d'un audit, et à ne pas les communiquer à des tiers sauf si la loi l'y oblige. Dans ce cas, l'intéressé sera avisé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

2.5 Support

Le fournisseur doit appuyer Infrabel au niveau de la réalisation des interventions qualité, en mettant gracieusement à disposition tous les moyens requis tels que : main-d'œuvre, locaux, enregistrements, machines, engins de levage, équipements de test et de mesure, moyens de communication, équipements de protection individuelle.

2.6 Frais à la charge du fournisseur

Les frais supportés par le fournisseur pour préparer la réception technique et la soutenir (voir chapitre 4.3), en ce compris la valeur de tous les produits détruits à cette occasion, sont toujours à la charge du fournisseur.

Dans les cas suivants :

- réception technique à effectuer en dehors de l'Union européenne,
- déplacement inutile du personnel chargé de la réception technique (produit refusé ou la réception technique annulée pour un motif imputable au fournisseur),
- visites de qualification conformément à la disposition administrative Y15 (voir éventuellement la disposition administrative Y15 pour les détails),

les frais suivants incombent également au fournisseur et seront facturés sur la base des tarifs (hors TVA) ci-après :

Charges de personnel : ces charges incluent les frais de voyage et de séjour (repas et hébergement), ainsi que l'indemnité du personnel chargé de la réception technique ou de la qualification, et sont calculées sur la base du nombre total d'heures prestées par le ou les réceptionnaires d'Infrabel Inspections. Un taux horaire forfaitaire de 102 € sera utilisé comme base (le « transport » et le « travail » seront facturés ici par période de 4 heures sans prendre en compte la période de « repos » – pour les définitions, voir § 2.7 ci-après), pour un maximum de 2 réceptionnaires d'Infrabel Inspections.

Frais de déplacement :

- déplacement en train : prix du titre de transport de 2e classe ;
- déplacement en avion : prix du billet d'avion en classe économique.

2.7 Réceptions techniques : délais et durée

Après réception de la demande de réception technique (voir chapitre 1.5), Infrabel Inspections dispose des délais légaux suivants pour prendre une décision concernant le résultat de la réception technique :

- trente jours pour une réception technique sans essais en laboratoire ;
- soixante jours si des essais en laboratoire sont à réaliser.

La date de mise en réception technique des produits est :

- soit la date de réception de la demande de réception technique, si elle est postérieure à la date à laquelle les produits sont disponibles pour être réceptionnés ;
- soit la date à laquelle les produits sont disponibles pour être réceptionnés, si elle est postérieure à la date de réception de la demande de réception technique.

Le fournisseur doit s'organiser de manière à ce que la durée de réception technique au lieu de production (voir § 1.5), déplacement compris (revue des documents de contrôle interne et assistance aux essais sur les échantillons), n'excède pas 60 heures, en respectant les limites suivantes :

- maximum 12 heures de transport ininterrompu (en ce inclus le prétransport, les temps d'attente et le post-transport) ;
- maximum 12 heures de travail ininterrompu (en ce inclus le prétransport, les interruptions pour les repas et le post-transport) ;
- minimum 12 heures de repos ininterrompu (nuitée, repas, pauses..., mais sans transport ni réunion), augmentées de 1 heure si 3 fuseaux horaires ou plus sont traversés et de 2 heures si ce sont 5 fuseaux horaires ou plus.

Si le transport est immédiatement suivi par du travail : maximum 12 heures pour leur durée combinée. Chaque bloc de transport, de travail – ou combinaison des deux – sera toujours suivi d'un bloc de repos ininterrompu.

3. Qualification

3.1 Généralités

Il a été introduit par Infrabel une qualification pour un certain nombre de produits, lesquels ne peuvent être livrés que par des fournisseurs ayant au préalable été qualifiés par Infrabel. Tous les systèmes de qualification existants ont été publiés dans le Bulletin des Adjudications (www.publicprocurement.be) et au Journal officiel de l'Union européenne (OPOCE – <https://ted.europa.eu>).

Le service Qualifications d'Infrabel peut être contacté par mail à l'adresse suivante : qualifications@infrabel.be.

3.2 Procédure

Si une qualification a été introduite pour le produit en question, la qualification doit être exécutée conformément aux exigences de la disposition administrative Y15 et de la spécification technique correspondante.

Une procédure de qualification ne peut comprendre que cinq étapes maximum :

- approbation d'un dossier administratif ;
- approbation d'un dossier technique ;
- réalisation d'une évaluation du site de production (audit de qualité) ;
- fourniture d'une commande test ;
- réalisation d'un essai en service.

Si une évaluation du site de production est à réaliser, Infrabel Inspections contactera le fournisseur à ce sujet à l'avance et fixera un rendez-vous pour procéder à l'évaluation. Un planning sera établi pour son déroulement. L'évaluation vise à apprécier la capacité technique et le système de management de la qualité.

Au cours de l'évaluation, les sujets suivants sont généralement abordés :

1. l'achat et la réception technique des matières premières et des produits semi-finis, ainsi que la maîtrise des sous-traitants ;
2. l'identification et la traçabilité du produit fabriqué ;
3. la maîtrise des processus ;
4. la description des contrôles et des essais exécutés ;
5. le stockage, le post-traitement, le conditionnement, le transport et la livraison ;
6. les systèmes de mesure, les vérifications et les calibrages ;
7. la maîtrise de produits non conformes ;
8. les mesures préventives et correctives ;
9. l'organisation du système qualité et des responsabilités ;
10. la gestion de contrat ;
11. la maîtrise des documents et des données ;
12. la maîtrise de nouveaux projets.

Après l'évaluation, le fournisseur sera formellement informé des non-conformités constatées, ainsi que des points d'action et des points d'amélioration envisagés, et invité à soumettre un plan d'action. En fonction des constatations effectuées lors de l'évaluation et du plan d'action sous-jacent, Infrabel Inspections délivrera une « autorisation de qualification » pour l'aspect « audit de qualité ».

Au terme de la procédure de qualification, la décision est transmise par écrit au demandeur.

Une qualification est octroyée pour une période de 5 ans. À l'issue de cette période, Infrabel décide si la qualification peut être prolongée, et dans l'affirmative, quelles mesures doivent être prises par le fournisseur. Le fournisseur en est informé par écrit. Infrabel Inspections peut décider de procéder à une nouvelle évaluation du site de production. Une qualification est toujours liée à un produit et à un site de production.

3.3 Suivi des fournisseurs qualifiés

Infrabel Inspections a le droit d'évaluer des fournisseurs qualifiés de façon périodique et par tous les moyens qu'elle juge nécessaires, ce, en sus du suivi dans le cadre des réceptions provisoires de produits, afin de vérifier que l'assurance qualité continue à satisfaire aux exigences d'Infrabel.

4. Production en série

4.1 Assurance qualité

4.1.1 Système de management de la qualité

Infrabel exige un système de management de la qualité conforme à la norme NBN EN ISO 9001, ou équivalent.

Le domaine d'application du système de management de la qualité comprendra au minimum toutes les activités susceptibles d'avoir un impact sur la qualité des produits destinés à Infrabel.

4.1.2 Classification des fournisseurs

Par produit, les fournisseurs d'Infrabel sont répartis en 2 classes :

- **Fournisseurs Level A** : fournisseurs qui disposent d'un plan de qualité et de contrôle évalué et approuvé par Infrabel Inspections pour le produit en question (voir chapitre 4.1.3). Il peut tout aussi bien s'agir de produits pour lesquels il est prévu un système de qualification, que d'autres produits.
- **Fournisseurs Level B** : tous les autres fournisseurs.

4.1.3 Plan de qualité et de contrôle

4.1.3.1 Généralités

La description des moyens que le fournisseur met en œuvre pour atteindre et maîtriser la qualité des produits à fournir à Infrabel doit intervenir via la rédaction d'un plan de qualité et de contrôle. Le plan de qualité et de contrôle se réfère au système qualité du fournisseur et le complète par des informations additionnelles concernant le produit fourni et les exigences posées en la matière par Infrabel. L'établissement d'un plan de qualité et de contrôle est exigé pour tous les contrats-cadres, ainsi que pour toute commande ponctuelle d'une valeur supérieure à 100 000 €, ainsi que pour toutes les commandes ponctuelles ou les documents (techniques) y repris qui en font état.

Infrabel Inspections conseille à ses fournisseurs d'établir autant que possible un plan de qualité et de contrôle pour les produits à fournir.

Infrabel Inspections peut exiger qu'un plan de qualité et de contrôle soit dressé par le sous-traitant en ce qui concerne certaines fournitures et/ou des activités exécutées par le sous-traitant.

Infrabel Inspections se réserve le droit de procéder à tout moment à une évaluation du plan de qualité et de contrôle au moyen d'audits ou d'autres techniques d'évaluation.

4.1.3.2 Contenu du plan de qualité et de contrôle

Avant d'entamer la production en série, le fournisseur doit établir un plan de qualité et de contrôle (conformément à la norme NBN EN ISO 9001 ou équivalent) et le soumettre à l'approbation d'Infrabel Inspections.

Le fournisseur est tenu de faire mention de toute modification pertinente dans son organisation. Au cas où cette modification aurait une influence sur le contenu du plan de qualité et de contrôle, ce dernier doit être adapté et une nouvelle version doit en être communiquée pour approbation à Infrabel Inspections. Infrabel Inspections peut décider d'évaluer les modifications sur place.

L'approbation du plan de qualité et du plan de contrôle ne décharge pas le fournisseur de la responsabilité de fournir des produits conformes aux exigences stipulées au cahier spécial des charges et/ou reprises dans la commande et tous les autres documents qui y sont déclarés d'application.

Le plan de qualité doit comprendre les points suivants :

1. le champ d'application ;
2. l'organisation du système qualité et des responsabilités ;
3. la gestion de contrat ;
4. la maîtrise des documents et des données ;
5. l'achat et la réception technique des matières premières et des produits semi-finis, ainsi que la maîtrise des sous-traitants ;
6. l'identification et la traçabilité du produit fabriqué ;

7. la maîtrise des processus : un flowchart du processus de production en ce compris un plan de contrôle (voir ci-dessous) ;
8. la maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai ;
9. la gestion de produits non conformes ;
10. les mesures correctives et préventives ;
11. le traitement, l'entreposage, le conditionnement, la conservation et la livraison.

Pour ce faire, le plan de qualité peut renvoyer aux documents concernés du système de qualité.

Le plan de contrôle doit comprendre les contrôles réalisés au cours des principales étapes des processus pertinents à la production du ou des produits en question, et traiter ainsi les éléments minimums suivants :

- le processus d'approvisionnement : processus qui décrit comment les matières premières, les produits semi-finis, les éléments, etc. achetés sont contrôlés et autorisés avant de pouvoir être utilisés dans la production ;
- le processus de préparation : processus qui décrit comment les éléments, les composants, etc. sont contrôlés et autorisés lors de la préparation de la production avant de pouvoir être utilisés dans la production ;
- le processus de production : processus qui décrit comment les produits concernés sont contrôlés pendant la production ;
- le processus de contrôle final et d'autorisation : processus qui décrit comment les produits fabriqués sont finalement contrôlés et autorisés.

Le plan de contrôle doit être identifié sans ambiguïté (produits concernés, numéro de version, date, rédigé par, approuvé par, dispositions techniques, normes...). Pour chaque étape de processus comportant un ou plusieurs contrôles, il décrit au moins les points suivants :

- les points de contrôle du processus (là où un contrôle est effectué au cours du processus) : il convient d'établir ici un lien univoque avec l'étape du processus reprise dans le flowchart ;
- les caractéristiques contrôlées (du processus et/ou du produit) : quelle caractéristique est contrôlée ;
- la fréquence de contrôle : fréquence à laquelle un échantillonnage est effectué ;
- la taille de l'échantillonnage : le nombre de pièces contrôlées à chaque fois ;
- la méthode de contrôle : la procédure qui décrit comment le contrôle se déroule ;
- les critères d'acceptation : le document stipulant les valeurs acceptables pour la caractéristique contrôlée ;
- le responsable (personne ou service) pour le contrôle ;
- l'enregistrement des résultats de contrôle : comment et où la mesure est enregistrée ;
- le traitement des non-conformités – *reaction plan* : ce qui se passe lorsque les résultats des mesures ne répondent pas aux critères d'acceptation (y compris l'utilisation de limites de contrôle et de limites de rebut).

Les résultats de ces contrôles doivent être enregistrés et tenus à la disposition d'Infrabel Inspections pour consultation. Outre les résultats de contrôle et leur interprétation, ceux-ci doivent reprendre au moins les données suivantes :

l'identification du lot concerné, la date de production, l'identification des machines de production, l'identification des moyens de contrôle et d'essai utilisés et l'identité de l'exécutant des contrôles.

En cas de discussion entre Infrabel Inspections et le fournisseur sur l'absence éventuelle de points de contrôle à certaines étapes du processus, le fournisseur doit pouvoir la motiver par une analyse de

risques. Si cette analyse de risques ne peut être présentée ou ne donne pas satisfaction, des points de contrôle supplémentaires devront être introduits.

Un plan de contrôle peut également être élaboré pour un prototype. Dans ce cas, on parlera d'un Pre Launch Control Plan.

Si un fournisseur ne dispose pas de son propre template de plan de contrôle, il pourra faire usage du template d'Infrabel (voir annexe 1).

4.2 Autres exigences de qualité

4.2.1 Sous-traitance et livraisons

Dans le cadre de sa « prestation qualité totale », le fournisseur est responsable de la qualité des matières premières qui lui sont livrées et des tâches qu'il fait exécuter en sous-traitance.

Il accordera dès lors une attention toute particulière :

- à l'évaluation et à la sélection de ses divers fournisseurs et sous-traitants ;
- à la maîtrise des données relatives aux achats ;
- au contrôle des produits achetés.

Dans le cas où une ou plusieurs tâches seraient effectuées en sous-traitance, le fournisseur doit en informer Infrabel Inspections. Le fournisseur doit transmettre à Infrabel Inspections, sur demande, sa liste actualisée de sous-traitants. Le fournisseur doit démontrer que la qualité des produits fournis, ainsi que le niveau de garantie qualité du sous-traitant satisfont aux exigences contractuelles d'Infrabel. À cet égard, Infrabel est susceptible d'exiger que les sous-traitants établissent un plan de qualité et de contrôle (voir chapitre 4.1.3.2).

La surveillance par le fournisseur de ses sous-traitants doit être documentée et pouvoir être consultée par Infrabel Inspections. Infrabel Inspections peut décider d'auditer cela. Si jugé utile, Infrabel Inspections peut demander au fournisseur une intervention/évaluation auprès d'un ou plusieurs sous-traitants. Dans ce cas, Infrabel Inspections a le droit d'être présente. Toutefois, l'intervention/évaluation se déroulera toujours en collaboration avec le fournisseur et sous sa responsabilité.

4.2.2 Maîtrise des mesures & moyens de mesure

4.2.2.1 Mesures

Le fournisseur doit garantir la conformité du produit par rapport aux exigences contractuelles au moyen de mesures/contrôles/tests.

Le processus de mesure/contrôle/test doit être évalué par le fournisseur afin de garantir l'intégrité des résultats obtenus (démontrant la conformité par rapport aux exigences contractuelles), et de connaître l'impact d'erreurs de mesure à cet égard.

L'évaluation comprend :

- la sélection et l'approche correctes des mesures/contrôles/tests à effectuer ;
- l'évaluation des moyens de mesure requis (nature, nombre, précision, calibrage...) ;
- l'estimation du besoin en termes de procédures et d'instructions en appui du processus de mesure/contrôle/test ;

- l'estimation des compétences requises des opérateurs : comment y parvenir, et les maintenir à niveau ;
- l'estimation de possibles interactions sur les mesures ;
- le calcul des imprécisions de mesure que comportent les moyens de mesure individuels, ainsi que des systèmes de mesure.

En fonction du produit et du paramètre produit/processus mesuré, Infrabel Inspections peut demander au fournisseur de mesurer statistiquement sa variation pour les systèmes de mesure utilisés, soit une seule fois, soit périodiquement, démontrant ainsi l'intégrité du système de mesure (par exemple, via une étude Gage Repeatability & Reproducibility).

Si une étude Gage R&R est employée pour démontrer l'intégrité du système de mesure, les règles suivantes s'appliqueront :

Lorsque le R&R total est supérieur à 30 %, le système de mesure ne sera pas accepté et le système de mesure ne pourra pas être utilisé. Des mesures doivent être prises pour réduire la variation totale avant que le système de mesure puisse être utilisé dans le processus de production.

Lorsque le R&R total est supérieur à 10 % mais inférieur à 30 %, le système de mesure est accepté et le système de mesure peut être utilisé, mais un plan doit être soumis dans un délai convenu et mis en œuvre pour réduire la variation totale.

L'objectif est d'obtenir un système de mesure avec un R&R total inférieur à 10 %.

Le cas échéant, ces résultats de mesure doivent être mis gratuitement à la disposition d'Infrabel Inspections sous forme électronique.

4.2.2.2 Moyens / Systèmes de mesure

Tous les moyens/systèmes de mesure, utilisés pour fournir la preuve de la conformité du produit par rapport aux exigences fixées, doivent être périodiquement vérifiés et/ou calibrés. À cet effet, le fournisseur développera et tiendra à jour un système documenté. Les preuves doivent être enregistrées et archivées.

L'appareillage ou les installations de mesure cruciaux utilisés pour les contrôles finaux du produit doivent être calibrés de façon telle que les mesures peuvent être rapportées aux standards (inter)nationaux. Si des modifications significatives (hardware ou software) sont apportées au système de mesure employé pour les contrôles finaux du produit, Infrabel Inspections devra en être informé au préalable et donner son accord avant de l'inaugurer pour des produits Infrabel.

La preuve de la réalisation des calibrages doit être mise gratuitement à la disposition d'Infrabel Inspections.

4.2.2.3 Sous-traitance des mesurages

Le fournisseur peut sous-traiter à un organisme externe certains mesurages qui figurent au *control plan*. Dans ce cas, le fournisseur est tenu de démontrer à Infrabel que ces mesurages rencontrent également les exigences visées aux chapitres 4.2.2.1 et 4.2.2.2, et en mettre gratuitement la preuve à la disposition d'Infrabel.

4.2.3 Prototypes

Si le cahier spécial des charges le prévoit, le fournisseur doit faire approuver un prototype préalablement à la production en série.

Le cas échéant, il faut fixer les conditions portant sur ce qui suit :

- combien de prototypes sont à produire ?
- où les conserver ?
- comment les conserver ?
- comment les adapter en cas de modifications de produit sur le produit en série ?
- qui est responsable financièrement dans ce cas ?
- combien de temps les conserver ?

Le cas échéant, Infrabel peut demander au fournisseur de :

- dresser un *control plan* pour le prototype concerné, dénommé « Pre Launch Control Plan » ;
- produire une présérie limitée dans des conditions de série.

L'évaluation et l'approbation de ce dernier se font par le service technique responsable d'Infrabel, éventuellement en collaboration avec Infrabel Inspections. Après acceptation, les prototypes sont identifiés en tant que tels.

Les prototypes approuvés doivent être conservés par le fournisseur, protégés contre tout dommage ou toute dégradation jusqu'à ce qu'il en soit décidé autrement par écrit avec Infrabel.

Les prototypes doivent toujours pouvoir être mis à la disposition d'Infrabel. Toutes les fournitures postérieures du produit doivent être en tous points de qualité au moins égale à celle du prototype ; toute non-conformité par rapport au prototype est susceptible de donner lieu au refus des produits proposés.

Toute modification apportée à un produit par rapport au prototype approuvé nécessite l'accord écrit préalable d'Infrabel ou une mention écrite adressée à Infrabel en fonction du type de modification (voir chapitre 4.5). Infrabel se réserve le droit d'exiger un nouveau prototype. De nouveaux tests peuvent être demandés à cet égard afin d'en confirmer la conformité.

4.2.4 Processus FMEA

Si c'est prévu au cahier spécial des charges, le fournisseur doit faire exécuter un processus FMEA (conforme à VDA 4), ce sur la base du Pre Launch Control Plan (voir chapitre 4.1.3.2), et en mettre les résultats à la disposition d'Infrabel.

Les modes de défaillance identifiés doivent permettre au fabricant de prendre anticipativement des mesures de processus susceptibles de prévenir cette défaillance éventuelle, d'en réduire le risque ou l'impact, afin de parvenir à un processus de production robuste et à un *production control plan* (*control plan* « production en série »).

4.2.5 Maîtrise statistique des processus

Si les documents de marché le prévoient, le fournisseur est tenu d'appliquer des techniques statistiques pour le mesurage, la satisfaction et la rectification éventuelle des paramètres critiques de processus et/ou de produit. La prestation souhaitée pour ces paramètres de processus et/ou de produit est fixée dans un paramètre Cpk (indice de prestation adapté court terme).

Le cas échéant, le fournisseur doit mettre ces données de prestation gratuitement à disposition, sous forme électronique, dans le cadre de réceptions techniques de produits. Si le fournisseur ne peut pas satisfaire à la prestation souhaitée (dépassement ou comportement irrégulier), Infrabel Inspections se réserve le droit de ne pas accepter les produits et le fournisseur sera tenu de mettre au point un plan d'action afin de remettre la prestation obtenue en phase avec la prestation souhaitée.

Pour chaque **paramètre de processus et de produit** à mesurer conformément à la disposition technique concernée, le fournisseur doit fournir une représentation graphique et interpréter statistiquement l'évolution des valeurs mesurées, au moins pendant toute la durée du contrat. En cas de modifications importantes et/ou statistiquement pertinentes dans les mesures, le fournisseur est tenu d'enquêter et, le cas échéant, d'élaborer et exécuter un plan d'action pour remédier aux causes.

Le fournisseur doit partager avec Infrabel Inspections les chiffres relatifs au **rebut interne** de sa production. Il doit en outre interpréter ces chiffres et, si besoin est, établir et mettre en œuvre un plan d'action approprié pour réduire les rebuts internes. La disposition technique concernée peut imposer des exigences supplémentaires portant sur le rebut interne et les actions requises si elles ne sont pas respectées.

4.2.6 Plan d'entretien

En fonction du produit, Infrabel Inspections peut exiger du fournisseur de dresser un plan d'entretien, de l'exécuter et de le mettre à la disposition d'Infrabel. Ce plan d'entretien est destiné à démontrer qu'en ce qui concerne les instruments/appareils/machines qui figurent sur le *control plan* du produit en question, les contrôles périodiques nécessaires ont été réalisés et que les éventuelles actions correctives et préventives requises ont bien été entreprises afin d'en garantir le bon fonctionnement à tout moment.

4.3 Réception technique des produits

4.3.1 Généralités

Le fournisseur doit fournir la preuve objective de la conformité de tous les produits livrés à Infrabel. Chaque fourniture doit être accompagnée d'un certificat de conformité « 3.1. » selon la norme EN 10204 ou EN 17050-1 ou équivalent. Le fournisseur est tenu de réaliser tous les essais prévus contractuellement, et de soumettre la preuve de leur exécution. Le fournisseur s'engage à réaliser, sur chaque lot de la production, tous les essais de série prévus contractuellement. Les enregistrements de ces tests seront mis à la disposition d'Infrabel Inspections préalablement à la réception provisoire (voir chapitre 4.3.2).

Les résultats des contrôles, mesures et tests que le fournisseur aura effectués, seront enregistrés et archivés par le fournisseur. Ces enregistrements seront gratuitement mis à disposition, sous forme électronique, à la demande d'Infrabel Inspections.

L'échantillonnage (taille, répartition, fréquence) fait l'objet d'un accord préalable entre le fournisseur et Infrabel. Les caractéristiques essentielles des produits fournis doivent être contrôlées par le fournisseur à ses frais. Les caractéristiques essentielles sont : les dimensions, la composition des matériaux utilisés, les caractéristiques physiques, électriques ou autres qui sont nécessaires et suffisantes pour déterminer le produit à fournir. Les contrôles, mesures et tests effectués doivent être en rapport avec la fonctionnalité escomptée de la pièce.

Le fournisseur est tenu de fixer la nature des enregistrements, leur délai de garde et leur mode de garde. Il faut prendre 10 ans comme délai minimum de garde pour les enregistrements des données qualité.

Au cours de la réception provisoire, Infrabel Inspections est susceptible de demander de répéter en tout ou partie les essais de série, sans pour autant qu'il lui soit imputé par le fournisseur un quelconque surcoût en la matière. Les pièces éventuellement détruites dans ce cadre sont à la charge du fournisseur.

Si la disposition technique concernée fixe des conditions de réception spécifiques, ces dernières priment sur les conditions générales décrites ci-dessous.

En l'absence de disposition technique, ce sont les règles de l'art en vigueur dans le secteur concerné qui doivent être respectées.

4.3.2 Procédure

En fonction du produit à fournir, la commande indiquera toujours s'il est prévu une réception technique, et, le cas échéant, la nature de cette réception technique (réception technique simple ou double) :

- Double réception provisoire : réception provisoire partielle au lieu de production, avec autorisation obligatoire de la part d'Infrabel avant l'expédition des produits, et réception provisoire complète au lieu de livraison.
- Réception complète au lieu de livraison : réception provisoire complète au lieu de livraison sans réception provisoire partielle au lieu de production.

4.3.2.1 Produits « Double réception provisoire »

Les interventions par Infrabel Inspections pour ce qui est de la réception technique (réception provisoire) de produits achetés sont fixées dans et conformément à la loi sur les marchés publics.

Compte tenu du délai de livraison prévu, le fournisseur envoie une demande de réception technique (formulaire B 678 disponible sur internet à l'adresse www.infrabel.be) et par e-mail à keuringen@infrabel.be. Cette demande de réception technique signée reprend les données suivantes : identification du fournisseur, numéro de commande/numéro d'accord-cadre (si d'application), endroit où la réception doit être effectuée, date à partir de laquelle la réception peut se faire, numéro de nomenclature, numéro de ligne de commande et numéro de position, description du produit proposé, quantité présentée à la réception, date de rédaction de la demande de réception, destination des produits. Une Quick Reference Card destinée à compléter le formulaire B 678 figure en annexe 5.

La demande de réception technique (formulaire B 678) doit être accompagnée des certificats de conformité et des documents de contrôle (voir chapitre 4.3.3). Dans le cas d'une réception technique au lieu de fabrication effectuée chez le fournisseur, les certificats de conformité et les rapports de contrôle doivent être disponibles au plus tard au moment de la réception technique.

Leur nature et leur contenu seront établis pour chaque produit. S'il est établi un plan de qualité et de contrôle pour le produit, sa nature et son contenu y seront fixés.

La date de livraison est la date à laquelle les produits, après approbation et autorisation, doivent parvenir dans le magasin d'Infrabel. Au niveau du planning de production, le fournisseur doit tenir compte des délais de réception technique. Les produits doivent être présentés à la réception technique compte tenu du délai maximum de réception technique prévu dans la loi sur les marchés publics.

Les produits ne peuvent être livrés qu'après réception d'une autorisation d'expédition de la part d'Infrabel Inspections. La livraison doit toujours s'accompagner d'une copie de l'autorisation d'expédition signée par Infrabel Inspections.

Octroi d'un *free pass*

Les fournisseurs Level A, pour lesquels il a été constaté au cours de fournitures successives et/ou d'une visite d'évaluation qu'ils ont atteint (confirmé) le niveau de qualité requis pour le produit, peuvent, pour ce produit spécifique, être dispensés de l'obligation d'autorisation susmentionnée. C'est ce qu'on appelle l'octroi d'un *free pass* pour un produit particulier.

Les documents à transmettre à Infrabel Inspections sont établis au cas par cas en concertation commune. Seul Infrabel Inspections décide pour quels produits cette méthode de travail sera appliquée et juge de l'opportunité de permettre à un fournisseur d'appliquer ces modalités de réception technique simplifiées. À chaque attribution d'un *free pass*, le fournisseur recevra une confirmation écrite détaillant les modalités de réception technique simplifiées.

Si des manquements sont constatés, Infrabel Inspections est en droit, à tout moment, de suspendre temporairement ou définitivement un *free pass* octroyé.

4.3.2.2 Produits « Réception complète au lieu de livraison » :

Pour la fourniture de ces produits, le fournisseur ne doit pas introduire de demande de réception. Après production, contrôle et approbation interne, les produits sont expédiés, dans les délais de livraison prévus, à l'adresse de livraison mentionnée dans la commande. Infrabel procède à la réception technique au lieu de livraison. Chaque fourniture doit être accompagnée d'un certificat de conformité. Sur demande d'Infrabel, les enregistrements devront aussi être envoyés.

4.3.3 Réalisation

4.3.3.1 Produits « Double réception provisoire »

Pour les fournitures de produits « Double réception technique », Infrabel Inspections peut décider de réaliser la réception provisoire partielle :

- par réception technique des produits et examen des enregistrements de qualité au lieu de production ;
- sur la base des documents de contrôle fournis lors de la demande de réception technique : contrôle de l'exhaustivité, de l'exactitude, de la plausibilité, etc.

La fréquence des interventions d'Infrabel Inspections auprès du fournisseur est déterminée par :

- l'importance stratégique pour Infrabel du produit à fournir ;
- la valeur de la commande, son importance et la durée du contrat ;
- les possibilités techniques et l'expérience du fournisseur au niveau de la fourniture du produit à Infrabel ;
- la disponibilité ou non d'un plan de qualité et de contrôle approuvé pour le produit ;
- le niveau de l'assurance qualité par le fournisseur, établi au cours d'une visite d'évaluation ;
- l'analyse des certificats de contrôle fournis ;

- les quantités fournies depuis la dernière réception provisoire partielle avec visite du lieu de production ;
- d'éventuels manquements constatés au cours de précédentes réceptions techniques ou sur des produits livrés.

Infrabel Inspections informera le fournisseur, au cas par cas, si une réception provisoire partielle aura lieu ou non au lieu de production. Si Infrabel Inspections décide qu'aucun contrôle physique des produits n'est requis, la demande de réception technique signée pour acceptation et autorisation sera renvoyée au fournisseur après évaluation des certificats de contrôle fournis.

Si Infrabel Inspections procède à une réception technique chez le fournisseur, le fournisseur recevra immédiatement, en cas d'approbation des produits, la demande de réception technique signée, qui vaudra comme autorisation proprement dite et autorisation d'expédition des produits.

Si la décision d'approbation ne peut être prise immédiatement après la réception technique proprement dite, ou si des essais en laboratoire sont à réaliser, le fournisseur sera informé formellement, a posteriori, de la décision.

4.3.3.2 Produits « Réception complète au lieu de livraison »

Après la livraison des produits, Infrabel Inspections effectuera la réception technique provisoire complète au lieu de livraison. Le fournisseur n'est mis au courant que si les produits sont rebutés ou si des remarques importantes doivent être formulées quant aux produits livrés.

4.3.4 Produits refusés

Si, lors de la réception technique, il est constaté que les produits ne satisfont pas aux exigences contractuelles, ils doivent être corrigés ou remplacés, et présentés une nouvelle fois à la réception technique. Le fournisseur ne peut en aucun cas fournir à Infrabel des produits refusés. Des matières premières ou éléments refusés ne peuvent pas être utilisés dans des productions destinées à Infrabel.

Si des produits ne satisfont pas aux exigences contractuelles (la chose ayant été établie au cours de la réception technique ou après la fourniture), le fournisseur proposera par écrit à Infrabel Inspections, outre des actions immédiates, des mesures correctives afin d'éviter un problème similaire à l'avenir.

4.4 Audit

Infrabel peut décider à tout moment d'évaluer un plan de qualité et de contrôle par le biais d'un audit, et en informera formellement le fournisseur du résultat. Dans le cas où des non-conformités ou des points d'action seraient identifiés, le fournisseur sera tenu d'établir et de fournir un plan d'action détaillé à Infrabel Inspections, dans le délai imparti, en vue d'une évaluation ultérieure. Ce délai sera déterminé par Infrabel Inspections en fonction des problèmes constatés.

Ces délais sont standards :

- Endéans 2 jours ouvrables : si des points bloquants ont été constatés au sujet des livraisons ;
- Endéans 7 jours ouvrables : si aucun point bloquant n'a été constaté.

Est considéré comme point bloquant, tout manquement susceptible de déboucher sur des conditions dangereuses ou d'insécurité, ou ayant un effet préjudiciable majeur sur les prestations, la durabilité, l'interchangeabilité, la fiabilité, l'entretien, l'utilisation ou la commande effective du produit.

S'il le juge nécessaire, Infrabel Inspections peut exiger un rapport 8D pour traiter une non-conformité particulière. Le plan d'action décrit en détail le statut des actions envisagées, les échéances prévues et la personne responsable de chaque action.

Ces audits peuvent porter sur :

- le concept exécuté (Design Verification Audit) ;
- le processus de maîtrise des fournitures du fournisseur (SQA Audit) ;
- le sous-traitant (Subcontractor Audit chez le sous-traitant du fournisseur) ;
- le système de management de la qualité (QMS Audit) ;
- les produits (Product Audit) ;
- ...

4.5 Modifications de produit

Si le fournisseur souhaite modifier un produit validé, Infrabel fera une distinction entre un « Major change » et un « Minor change ». Pour chaque contrat, un accord écrit doit être conclu entre le fournisseur et Infrabel sur la définition d'un « Major change » et d'un « Minor Change », ainsi que sur les produits/éléments auxquels ils s'appliquent.

Major Change : toute modification de produit pouvant mener à des circonstances dangereuses ou ayant une mauvaise influence sur les prestations, la durabilité, l'interchangeabilité, la fiabilité, la maintenabilité à l'utilisation ou à la commande effective du produit.

Minor change : toute autre modification de produit.

Dans le cas d'un « Major Change », Infrabel doit préalablement approuver formellement la modification de produit (donnant suite à un « Request for Change »). Ce « Request for Change » doit être envoyé au réceptionnaire responsable d'Infrabel Inspections via la boîte mail fonctionnelle « keuringen@infrabel.be » et au gestionnaire technique du service technique responsable. Ce dernier procède à la validation de ce « Request for Change ».

Dans le cas d'un « Minor Change », Infrabel ne devra être formellement informé de la modification du produit (via une « Change Notification ») qu'avant son introduction. Cette « Change Notification » doit être envoyée au réceptionnaire responsable d'Infrabel Inspections, à la boîte mail fonctionnelle « keuringen@infrabel.be » et au gestionnaire technique du service technique responsable.

Si le fournisseur ne dispose pas d'un formulaire approprié pour la « Request for Change » et la « Change Notification », il peut utiliser le formulaire Infrabel (voir annexe 3).

4.6 Demande d'acceptation unique d'un produit non conforme

Si le fournisseur est d'avis qu'un produit présentant une non-conformité est susceptible d'être accepté une seule fois dans l'état où il se trouve ou après correction, il peut introduire par écrit une « Demande d'acceptation unique de produit non conforme » auprès d'Infrabel Inspections. Cette demande doit comporter tous les éléments qui permettront au Gestionnaire technique responsable d'Infrabel de se forger une opinion quant à l'acceptabilité de la requête. L'entreprise sera mise au courant par écrit de la décision prise par Infrabel. En attendant la décision d'Infrabel, des produits affectés de non-conformités ne peuvent en aucun cas être fournis. Si le fournisseur ne dispose pas d'un formulaire approprié, il peut utiliser le formulaire Infrabel (voir annexe 4).

4.7 Réclamations fournisseurs

Dans le cas où Infrabel Inspections notifie par écrit, au fournisseur, une réclamation constatée pendant le processus de réception technique ou par la suite, alors le fournisseur proposera par écrit à Infrabel un plan d'action, et ceci endéans le délai demandé par Infrabel Inspections.

Ce délai est déterminé en fonction du problème identifié par Infrabel Inspections. Pour le traitement des réclamations, Infrabel privilégie la méthodologie des 8 D.

La méthode 8D consiste en des étapes de processus successives :

- D1 : Constituer et nommer une équipe pluridisciplinaire pour mobiliser tout le savoir et savoir-faire existant.
- D2 : Décrire le problème de la manière la plus objective et univoque possible.
- D3 : Élaborer un plan pour résoudre temporairement le problème. Il est parfois nécessaire de résoudre un problème très rapidement. La recherche de la meilleure solution sera alors une préoccupation ultérieure.
- D4 : Déceler la cause. Avant de mettre en œuvre une solution définitive, il est nécessaire de connaître la cause du problème. Différentes méthodologies peuvent être utilisées à cet effet (par exemple, la méthode Is-Is not, un diagramme d'Ishikawa ou en arêtes de poisson, les cinq pourquoi...).
- D5 : Définir les actions correctives : Trouver la solution. Une fois que la cause du problème est connue, la meilleure solution peut être ciblée.
- D6 : Introduire les actions correctives : Implémenter la solution. Une fois que la solution finale est connue, sa réalisation s'ensuit dans cette phase.
- D7 : Actions préventives : Prévenir le problème. Des mesures supplémentaires sont généralement nécessaires pour prévenir la reproduction de problèmes similaires à l'avenir.

- D8 : Récompenser l'équipe.

Si le fournisseur ne dispose pas d'un formulaire adéquat, il peut alors utiliser le formulaire Infrabel (voir annexe 2).

4.8 Réclamations et recours

4.8.1 Enregistrement

Chaque réclamation ou recours communiqué(e) à Infrabel Inspections fait l'objet d'un enregistrement visant à créer un dossier individuel. Ce dossier rassemble tous les documents relatifs au traitement. En cas de recours, on vérifie si le recours a été introduit dans les 15 jours ouvrables qui suivent la date de la décision ou de la mesure. Si ce n'est pas le cas, le recours est rejeté. Infrabel Inspections accuse réception et confirme le rapport ou non aux activités de réception technique à la personne qui a introduit le recours.

4.8.2 Traitement et suivi

Une enquête sur la raison (cause) est lancée. Si le recours (la réclamation) s'avère fondé(e), après analyse approfondie de la cause, des mesures correctrices et/ou préventives seront définies et exécutées. Dans tous les cas, une réponse motivée est envoyée par écrit au demandeur, après quoi le recours (la réclamation) est considéré(e) comme clôturé(e). Les décisions formulées dans la réponse sont prises ou jugées et approuvées par une personne ou un groupe de personnes qui n'ont pas été impliquées dans les activités de réception technique concernées. Les examens et les décisions relatives aux recours ne peuvent donner lieu à aucune action discriminatoire.

4.9 Évaluation des fournisseurs

L'évaluation des fournisseurs est essentielle pour garantir la qualité des services et des produits achetés, ainsi que pour maîtriser les risques. Elle constitue dès lors un élément obligatoire au sein de la norme ISO 9001 et se rattache au Code de conduite pour les fournisseurs et entrepreneurs d'Infrabel. Par conséquent, les fournisseurs sélectionnés seront évalués chaque année par le service Procurement.

Le résultat sera utilisé pour déterminer les points sur lesquels une amélioration est possible, voire nécessaire.

En cas de mauvaise évaluation, celle-ci sera communiquée par écrit et le fournisseur sera invité à mettre en place un plan d'action. Le fournisseur sera réévalué l'année suivante afin de mesurer l'efficacité des actions entreprises.

Annex 1									
Document ID.:		Company name:				Applicable standards:			
Version number:		Product:				Applicable technical provisions:			
Date:						Customer approval:			
Prepared by:									
Approved by:									
Theme	(Process) checkpoint	Controlled characteristic	Frequency	Size of sampling	Control method	Acceptance criteria	Responsible for controlling	Registration document	Treatment of abnormalities
Supply process	Entrance control	Physicochemical properties				Doc. XX	M. XX	Doc. YY	Doc. ZZ
		Evaluation certificate	Any certificate		Analysis certificate	Doc. XX'	M. XX'	Doc. YY'	Doc. ZZ'
Preparation process									
	Raw materials								
	Machine park								
Production and control process									
Finishing process									
Final inspection process		Dimensions							
		Aspect							
		Physicochemical properties							

Annexe 2 : Rapport 8D

8D REPORT			
Title:		Date Opened:	Last Updated:
Product/Process Information:		Organisation Information:	
DØ Symptom(s):			
DØ Emergency Response Action(s):		% Effective:	Date Implemented:
verification: 100% IO			
D1 Team (Name, Dept., Phone) Champion: Team Leader: Team Members:		D2 Problem Problem Statement:	
		Problem Description:	
D3 Interim Containment Action(s):		% Effective:	Date Implemented:
Verification:			
D4 Root Cause(s) and Escape Point(s):			% Contribution:
Verification:			
D5 Chosen Permanent Corrective Action(s):			% Effective:
D6 Implemented Permanent Corrective Action(s):			Date Implemented:
Validation:			
D7 Prevent Actions (poka yoke):			Date Implemented:
D7 Systemic Prevent Recommendations:			Responsibility:
P-FMEA update needed ? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
D8 Team and Individual Recognition:		Date Closed:	Reported by:

Annexe 3

Request for Change (RFC) / Change Notification (CN)

Date of issue	
Version	
Author	
Supplier	
Identification NN Infrabel	
Identification NN Supplier	
Technical specification Infrabel ➤ type + version	

Change title	
Description	
Classification	<input type="checkbox"/> Request for Change – supplier name - ➤ Infrabel approval necessary <input type="checkbox"/> Change Notification – supplier name -

Reason for product change:

Way of change:

Impact analysis	
- on product	
- on XXXX	
- on specification	
- on safety	
- on cost	
- on lead-time	

Schedule of modification:

attachments		
nr.	filename	description

Infrabel approval			
name	department	date	signature

Annex 5 Quick Reference Card B678

1. For products for which the order states a 'double provisional acceptance' (see QA §4.3.2.1), the supplier must submit an inspection request. For this purpose, form B678 must be completed (available via the internet: www.infrabel.be) and sent by e-mail to keuringen@infrabel.be
2. How to complete form B678 correctly? On the next page you will find which fields you need to complete.
3. After receiving the inspection request, a confirmation email will be sent after verification of the data.
Infrabel has the following legal deadlines (see QA §2.7) for making a decision on the result of an inspection:
 - Thirty days for an inspection without laboratory tests
 - Sixty days if laboratory tests need to be carried out
4. The responsible inspector of Infrabel Inspections can decide on the basis of the submitted inspection request:
 - To carry out the inspection of the products and inspection of the quality registrations at the place of production
 - To carry out the inspection on the basis of the inspection documents supplied with the inspection request
5. If the inspector decides to carry out the inspection of the products at the place of production, he will contact the supplier's contact person as indicated on the inspection request to determine the date of inspection.
6. After the inspection has been carried out and the goods have been approved, the supplier will receive a 'shipment authorisation' via e-mail. A copy of this must be placed with the goods to be shipped. Without this 'shipment authorisation', the goods will be refused at the place of delivery.

How to fill out Document B678 Request for inspection

B 678		INFRABEL NV van Publiek Recht		Inwendig bevel 74 van 3.7.81		Recto	
		Vraag om keuring		van te vew erken stoffen of voorwerpen <input type="checkbox"/> (1) van leveringen in de werkplaats <input type="checkbox"/> van werken (instellingen, enz...) <input type="checkbox"/>			
datumsempel		Aannemer (2) (naamen volledig adres)		1			
Referentienummer:		NB - afkennende met welke lijnen correct magt in valke versies door die chere van van INFRABEL ingesend.					
Gedresseerd aan het keuringscentrum:		2		lot n°			
nummer en datum opdracht Infrabel		3a					
bovendien entueel, uw nummer van bestelling aan de onderaannemer		3b					
Plaats waar de keuring dient gedaan		4					
Datum vanaf dew elke de keuring mag gedaan worden		5					
Bestemming van de goederen		6					
Nummer van de naamlijst INFRABEL		BENAMING(3)		eenheid aangeboden hoeveelheden		Uitslag van de keuring door INFRABEL	
7		8		9a		9b	
				vast-gesteld aan-genomen afgekeurd van-sameneming van-afkeuring			
Te		10a		op		10a	
				De aannemer		10b	

(1) De vermelding die in aannemer bijz. komt met een keuringsmerk.
 (2) Van de verzorging insluiten, het wordt gebruikt om het document aan de aannemer terug te sturen.
 (3) De taal van de benaming van goederen wordt afgeleid van de taal van de bestelling, tenzij anderszins is vermeld.

Rules of thumb

- All information in the bold squared areas is reserved for Infrabel
- B678 is per PO and preferably also per delivery (the same form can be used for a delivery made by multiple trucks on the same day)

Tip !!! Use the Infrabel purchase order to fill in this form

Supplier mandatory fields

- Supplier company name and address (as mentioned in PO)
- Infrabel department that will do the inspection: Infrabel Inspections
- 3a. Infrabel order reference (PO) starting with 450... And if applicable the contract number starting with 460...
- 3b. If applicable, the order reference number of the subcontractor (if production is not done by your company)
- The location and address where the inspection should take place, this is preferably the production site.
- The date when the parts are ready for inspection (ready means passed final control and packaged).
- The location of delivery (see purchase order)
- Part number of Infrabel you want to present for inspection
- Part description of the part number mentioned on the left
- 9a. Unit of quantity, usually pieces (pcs) or length (m, km), see PO!
- 9b. Quantity of parts you want to present during the inspection
- 10a. Location and date of submission of the form
- 10b. Name and signature of the submitter



