

Société émettrice :

SNCF HOLDING SA

REFERENTIEL GESTION FINANCES

REGLE

Qualification et suivi des entreprises de Nettoyage du Matériel Roulant

Le présent document a pour objet de définir les principes et modalités d'application du système de qualification des fournisseurs intervenant pour SNCF dans le domaine des prestations de Nettoyage du Matériel Roulant.

GF01047
(AG 4 B 1)

Édition du 12 Août 2025

Version n° 02 du 27 Mai 2026

Applicable à partir du 1^{er} Juin 2026

Référence article : GF01047 - 120825 - 02C

Émetteur : Direction des Achats Groupe et Economie Circulaire

Périmètre de confidentialité :

PUBLIC

GF01047



Sommaire

1.	PREAMBULE / NOTE PEDAGOGIQUE.....	1
2.	OBJET.....	1
3.	DECLINAISONS.....	2
4.	BIBLIOGRAPHIE.....	2
5.	ABREVIATIONS / DEFINITIONS.....	3
6.	PRINCIPES DU SYSTEME DE QUALIFICATION.....	4
6.1.	Avis sur l'existence d'un système de qualification.....	4
6.2.	Les acteurs du processus de qualification	5
6.2.1.	L'administrateur.....	5
6.2.2.	Le gestionnaire technique	5
6.2.3.	Acheteurs	5
6.3.	Candidats au système de qualification	5
6.3.1.	Candidats admissibles	5
6.3.2.	Filiales	5
6.3.3.	Co-traitance et groupement d'entreprises	6
6.3.4.	Sous-traitants.....	6
6.4.	Langue officielle	6
7.	CARACTERISTIQUES D'UNE QUALIFICATION	6
7.1.	Seuil financier	6
7.2.	Durée de qualification.....	7
8.	CRITERES DE QUALIFICATION.....	7
8.1.	Critères liés à la qualification administrative.....	8
8.1.1.	Critères juridiques et administratifs	8
8.1.2.	Critères économiques et financiers	8
8.1.3.	Critères Santé Sécurité au Travail (SST)	9
8.1.4.	Critères Responsabilité Sociétales des Entreprises	9
8.2.	Critères liés à la qualification technique	9
8.2.1.	Evaluation Dynamique Multi Axiale (EDMA).....	10
8.2.2.	Critères techniques	10
9.	DEROULEMENT DU PROCESSUS DE QUALIFICATION	15
9.1.	Demande de qualification	15
9.2.	Entretien préalable	15
9.3.	Remise du dossier de qualification	15
9.4.	Instruction de la demande de qualification	16
9.4.1.	Réception du dossier et exhaustivité de la demande	16
9.4.2.	Examens des critères	16
9.4.3.	Audit de qualification.....	17
9.5.	Cas spécifique sous procédure simplifiée	17
9.6.	Notification de la décision	17
10.	DEROULEMENT DU PROCESSUS DE CONSULTATION	18

10.1.	Préconsultation	18
10.2.	Règles de consultation.....	18
11.	SUIVI DE LA QUALIFICATION	19
11.1.	Mise à jour du dossier de qualification.....	19
11.2.	Actualisation du dossier de qualification.....	19
11.2.1.	Fusion ou rachat d'entreprises, création, regroupement de filiales, transfert partiel ou total d'activités	19
11.3.	Evaluation de la prestation réalisée et du fournisseur	20
11.3.1.	Evaluation périodique du fournisseur	20
11.3.2.	Evaluation de la prestation réalisée	20
11.3.1.	Intervention SNCF	21
11.3.2.	Non-conformités	22
11.3.3.	Fournisseur de range 2 et suivants / sous-traitance	22
11.3.4.	Résultat des interventions de SNCF.....	22
11.4.	Limitation ou retrait de qualification à l'initiative du fournisseur	22
11.5.	Cessation d'activité et perte de la qualification.....	22
12.	SANCTIONS.....	23
12.1.	Généralités.....	23
12.2.	Avertissement : notification du constat et demande de correction	23
12.3.	Suspension de qualification	25
12.3.1.	Définition de la suspension de qualification	25
12.3.2.	Durée et levée de la suspension de qualification.....	25
12.3.3.	Conditions d'application de la suspension de qualification	25
12.4.	Retrait de qualification	26
12.4.1.	Définition et conséquences.....	26
12.4.2.	Condition d'application du retrait de qualification	27
12.5.	Procédure de mise en œuvre des sanctions.....	28
12.5.1.	Notification	28
12.5.2.	Inscription sur la liste des entreprises qualifiées	28
13.	PARTICIPATION AUX FRAIS.....	28
14.	CONFIDENTIALITE.....	29
	FICHE D'IDENTIFICATION	31

1. Préambule / Note pédagogique

Origine de la création ou de la modification du texte :

Les systèmes de qualification sont fondés sur les articles L2125-1 et R2162-27 et suivants du Code de la Commande Publique complété par l'ordonnance 2019-552 du 3 juin 2019 article 18 sur la dévolution universelle de patrimoine.

Pour certains achats récurrents, le GPU SNCF choisit d'établir et de gérer des systèmes de qualification d'opérateurs économiques.

Le recours au système de qualification est prévu pour les besoins/marchés dont le montant estimé est supérieur ou égal au seuil de publicité au JOUE pour tout type de marché concernés par les avis de qualification. Ce système de qualification peut également être utilisé pour les besoins d'un montant inférieur.

La qualification des fournisseurs constitue une stratégie d'achat qui permet à SNCF :

- De sécuriser le choix des opérateurs économiques pour l'approvisionnement de ses fournitures spécifiques et réalisation de services spécifiques ;
- D'accélérer et simplifier les procédures d'achat.

Utilisateurs du texte :

Ce document est destiné aux entreprises se portant candidates et aux entreprises qualifiées aux qualifications concernées, ainsi qu'aux entités du GPU concernées.

Ce document est mis à disposition des entreprises candidates et des entreprises qualifiées et est consultable sur le site Internet SNCF.

Résumé des principales évolutions et des nouveautés :

1. Mise à jour des conditions d'application de la suspension de qualification et du retrait de qualification.
2. Suppression de la garantie financière à première demande.
3. Quelques ajustements de formulations.

Accompagnement du texte :

La mise en application de ce document ne nécessite aucun dispositif d'accompagnement particulier.

2. Objet

Le présent document a pour objet de définir les principes et modalités d'application du système de qualification des opérateurs économiques (SIREN) du domaine Nettoyage du Matériel Roulant (NMR) dont le nettoyage et la petite maintenance des Pièces Réparables du Matériel (PRM).

Il décrit les principes et les règles de fonctionnement du système de qualification. Il intègre les évolutions récentes de SNCF, les fondamentaux métiers, les bonnes pratiques et le portail achats dématérialisé utilisé pour l'instruction des dossiers de qualification.

3. Déclinaisons

La mise en application du présent document ne nécessite pas de déclinaison en un document régional ou local

4. Bibliographie

Les références des textes de ce paragraphe correspondent à leur version actuelle ou antérieure, à la date de début du parcours de signature de ce texte.

Document disponible sur le site www.sncf.com.

Textes cités

Digidoc + :

- Néant

Hors Digidoc + :

- Charte Relation fournisseur et RSE ou la charte SNCF fournisseurs durables du Groupe SNCF et plus précisément le respect des principes de loyauté, d'intégrité et d'équité ;
- Charte Ethique du Groupe SNCF ;
- Code de conduite du Groupe SNCF ;
- Charte Sécurité du Groupe SNCF.

Textes complémentaires

Digidoc + :

- Néant

Hors Digidoc + :

- Document d'application, TC0509 Nettoyage périodique du matériel roulant : En rame et hors rame ; En roulement et hors roulement ; Accidentel. Ce document doit être demandé par le candidat auprès de l'Ingénierie de la Propreté SNCF
- Loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire ;
- Ordonnance 2019-552 du 3 juin 2019 article 18 sur la dévolution universelle de patrimoine ;
- Articles L2125-1 et R2162-27 et suivants du Code de la Commande Publique ;
- Arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics ;
- Décret 2017-694 du 2 mai 2017 relatif à la protection des travailleurs intervenant sur les systèmes de transport ferroviaire ou guidé et de chemins de fer à crémaillère ou contribuant à leur exploitation.

5. Abréviations / Définitions

Tableau 1

Abréviations	Définition du terme
DAGEC	Direction des Achats Groupe et de l'Economie Circulaire de SNCF
EDMA	Evaluation Dynamique Multi Axiale L'évaluation EDMA permet d'évaluer l'entreprise sur l'ensemble des critères professionnel et technique répartis sur sept axes
ESR	Evènement Sécurité Remarquable
GPU ou GPU SNCF	Groupe Public Unifié SNCF
ING P	Ingénierie de la Propreté de SNCF
JOUE	Journal Officiel de l'Union Européenne
Marché	Tout engagement contractuel entre SNCF et le titulaire. (Contrat, commande, accord cadre, bon commande, marché subséquent)
NMR	Nettoyage du Matériel Roulant
Non-conformité	Écart système ou produit n'ayant pas d'impact identifié sur la sécurité, ne présentant pas de risque majeur par rapport au marché et n'engageant pas la responsabilité sociétale de l'entreprise mais, pouvant mettre en cause la validité du système de management de la qualité. Une non-conformité conduit à la mise en place d'une action corrective dans un délai défini
Non-conformité majeure	Écart système ou produit présentant un impact sécurité ou un risque avéré par rapport au marché, ou pouvant engager la responsabilité sociétale de l'entreprise et mettant en cause la validité du système de management de la qualité. Une non-conformité majeure conduit à la mise en place d'une action curative immédiate et d'une action corrective globale dans un délai défini. Une non-conformité majeure ne permet pas la libération du produit et/ou prestation
PRM	Pièces Réparables du Matériel
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises

Abréviations	Définition du terme
SIAE	Structure d'Insertion par l'Activité Economique
SIREN	Système d'Identification du Répertoire des Entreprises Le numéro SIREN est un identifiant de neuf chiffres attribués à chaque unité légale. Les huit premiers chiffres n'ont aucune signification, excepté pour les organismes publics (communes, ...) dont le numéro SIREN commence obligatoirement par 1 ou 2. Le neuvième chiffre est un chiffre de contrôle de validité du numéro
SNCF	Dans le présent document SNCF désigne toute entité du GPU SNCF
SST	Santé Sécurité au Travail
STPA	Secteur du Travail Protégé et Adapté
TF	Taux de fréquence accident du travail. C'est le nombre d'accident du travail avec arrêt divisé par le nombre d'heures travaillées et multiplié par 1.000.000.

6.Principes du Système de qualification

Le processus de qualification consiste :

- A partir de l'examen de pièces d'un dossier et/ou de rapports d'évaluation à vérifier qu'une entreprise candidate offre toutes les garanties et capacités souhaitables pour fournir les produits et/ou prestations commandés par l'une des entités du GPU SNCF ;
- Vérifier que les entreprises qualifiées conservent les capacités qui leur ont permises de se faire qualifier.

La qualification ne peut être délivrée que lorsque la complétude du dossier est acquise et que son analyse donne une assurance suffisante des capacités de l'entreprise candidate.

Lors de la procédure de qualification, les éléments constitutifs du dossier de qualification peuvent faire l'objet d'une ou plusieurs inspections sur site(s). Toute fausse déclaration, donnée erronée ou caduque, peut remettre en cause la qualification qui aurait été indûment obtenue.

6.1. Avis sur l'existence d'un système de qualification

Les systèmes de qualification sont mis en place par SNCF par la publication d'avis de système de qualification au JOUE. Ces avis mentionnent l'objet du système, sa durée et les modalités d'accès aux règles qui le gouvernent.

Il sert de moyen de mise en concurrence pour l'ensemble des besoins afférents aux produits et services couverts par le présent système et mentionnés dans les avis.

6.2. Les acteurs du processus de qualification

6.2.1. L'administrateur

L'entité administratrice du système de qualification est la Direction des Achats Groupe et de l'Economie Circulaire.

Son rôle est :

- D'instruire la partie administrative (éléments juridiques, économiques et financiers) des dossiers de qualification en relation avec le gestionnaire technique du système de qualification et les entreprises (demande et suivi) ;
- D'instruire et suivre l'application des critères généraux SST et RSE ;
- De piloter et d'instruire la mise en œuvre des sanctions en relation avec les entités nationales et/ou locales de SNCF et les entreprises ;
- De notifier les décisions de qualification ou d'application de sanction ;
- De tenir à jour la liste des entreprises qualifiées et le registre des sanctions.

L'administrateur peut déléguer tout ou partie de ses missions.

6.2.2. Le gestionnaire technique

Le gestionnaire technique a pour rôle :

- De rendre un avis sur la capacité technique des entreprises après analyse des éléments techniques et d'organisation présentés dans les dossiers de qualification (manuel de Gestion de la Sécurité, certifications, procédures, ...) ;
- D'assurer ou de piloter les audits, les contrôles des prestations « à l'essai », les contrôles inopinés et, le cas échéant, les animations métier, les animations sécurité.

6.2.3. Acheteurs

Les Acheteurs du GPU SNCF sont utilisateurs du système de qualification.

6.3. Candidats au système de qualification

6.3.1. Candidats admissibles

La procédure de qualification est ouverte à toute entreprise.

6.3.2. Filiales

Les filiales d'un fournisseur ne bénéficient pas de la qualification attribuée à la société-mère. Elles doivent demander leur propre qualification.

6.3.3. Co-traitance et groupement d'entreprises

L'ensemble des entreprises cotraitantes d'un groupement momentané d'entreprises doivent être qualifiées afin de pouvoir candidater aux marchés ouverts dans le cadre d'un système de qualification.

6.3.4. Sous-traitants

La SNCF est seule juge de la part de marché qu'il est admissible de sous-traiter, étant précisé qu'il est exclu de sous-traiter la totalité du marché. Si la qualification n'est pas requise pour les sous-traitants proposés par des fournisseurs qualifiés, ils doivent néanmoins satisfaire aux exigences d'ordre technique, juridique et financier exprimées par la SNCF.

A cet effet, il est précisé que tout recours à la sous-traitance, y compris insertion, doit donc impérativement faire l'objet, en amont, d'une demande d'autorisation expresse à SNCF via la transmission notamment de la déclaration de sous-traitance, ainsi que ses annexes, selon les modèles imposés et à télécharger sur le site www.sncf.com.

6.4. Langue officielle

La langue française est utilisée pour toute correspondance écrite ou orale. Les pièces justificatives doivent être rédigées en français. Lorsqu'elles sont rédigées dans une autre langue que le français, l'entreprise candidate doit fournir ces pièces traduites en français par un traducteur assermenté.

7. Caractéristiques d'une qualification

7.1. Seuil financier

Le seuil financier de qualification est le montant maximum d'un marché, exprimé en EUROS, auquel le fournisseur peut prétendre postuler.

Le seuil financier de qualification est attribué après examen du chiffre d'affaires sur les trois derniers exercices pris individuellement, des moyens dont l'entreprise dispose dans la qualification demandée et des références présentées par l'entreprise (activité propre de l'entreprise).

Les seuils financiers appliqués sont les suivants :

- Si CA annuel du prestataire ≤ 300 k€ : le fournisseur pourra soumissionner à des marchés ≤ 60 k€ annuel ;
- Si $300 \text{ k€} < \text{CA annuel du prestataire} \leq 750 \text{ k€}$, le fournisseur pourra soumissionner à des marchés ≤ 200 k€ annuel ;
- Si $750 \text{ k€} < \text{CA annuel du prestataire} \leq 3 \text{ M€}$, le fournisseur pourra soumissionner à des marchés ≤ 400 k€ annuel ;
- Si CA annuel du prestataire $> 3 \text{ M€}$, le fournisseur pourra soumissionner à des marchés > 400 k€ annuel.

La SNCF est toutefois en droit de notifier au prestataire une taille de marché différente, à la hausse ou à la baisse, si elle juge que les capacités techniques, financières et les moyens démontrés par le prestataire le justifient.

7.2. Durée de qualification

La qualification est acquise pour une durée indéterminée.

Toutefois, lorsque le fournisseur n'a pas déposé une offre régulière à 5 consultations NMR consécutives, la qualification de ce dernier devient inactive.

La réactivation de la qualification NMR est obtenue sur demande du prestataire concerné, après mise à jour et validation de sa qualification administrative par la SNCF.

Un fournisseur dont la qualification est inactive au moment du lancement d'une consultation n'est pas consulté.

Si une consultation a déjà été envoyée à un fournisseur pour lequel une inactivité de qualification vient de lui être notifiée, ce fournisseur reste consulté pour cette consultation, il n'est donc pas exclu de la procédure et des négociations éventuelles. Toutefois, ce fournisseur ne pourra pas être attributaire du marché si sa qualification n'est pas réactivée au moment de la notification d'attribution.

Si un fournisseur ne souhaite plus recevoir de consultations, il doit en faire part à l'administrateur à - qualification.prestations@sncf.fr - en communiquant les éléments nécessaires justifiant cette décision à cette même adresse mail (exemple : publication d'annonce au BODACC, acte officiel, décision de justice, etc.).

8. Critères de qualification

La qualification du fournisseur est composée d'une part d'une qualification administrative, et d'autre part, d'une qualification technique.

Les critères examinés sont les suivants :

- Administratifs :
 - Juridiques et administratifs ;
 - Economiques et financiers ;
 - Santé Sécurité au Travail ;
 - RSE et décarbonation.
- Techniques :
 - Professionnels et techniques.

Après réception de la demande de qualification à - qualification.prestations@sncf.fr - la liste des documents à remettre est envoyée par mail à cette même adresse.

La capacité de l'entreprise candidate est déterminée d'après :

- Les documents remis et les réponses aux questionnaires (questionnaire EDMA notamment) ;
- Une soutenance technique et la réalisation de tests techniques ;

- Le cas échéant, une visite 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 aux critères de la qualification (à l'obtention ou lors du suivi).

En complément des questionnaires, les renseignements suivants peuvent être demandés à l'entreprise candidate (liste non exhaustive) : moyens en personnel et en matériel détenus par l'entreprise candidate, références similaires réalisées en propre par l'entreprise, fiches d'évaluation, rapports d'audit, dispositions sécurité et qualité, les éventuels renseignements complémentaires relatifs aux exigences particulières...

L'entreprise qualifiée doit continuer à répondre à ces exigences pendant toute la durée de sa qualification.

8.1. Critères liés à la qualification administrative

8.1.1. Critères juridiques et administratifs

Seules les sociétés ayant une existence légale, une personnalité juridique et inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers, ou, pour les entreprises candidates étrangères, inscrites à des registres similaires, peuvent être qualifiées.

Le candidat doit compléter les documents demandés sur la plateforme de conformité fournisseur partenaire de SNCF. Ces documents légaux, réglementaires et spécifiques doivent être valides.

Pour un candidat ne relevant pas du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) c'est à dire ne relevant pas des Structures de l'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) ou du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) :

- Avoir un code NAF commençant par 81.2 [activité de nettoyage] ;
- Être soumis à la convention collective MANUFER pour les marchés exécutés sur le territoire français.

Pour un candidat du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) c'est à dire les Structures de l'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) ou le Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) :

- Pour une entreprise du STPA : avoir un N° CPOM (contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens). Certains CPOM regroupent plusieurs EA dépendantes d'une même structure ;
- Pour une entreprise du SIAE : fournir les conventions avec l'État (les Unités départementales de la Direccte -UD) leur permettant d'accueillir et d'accompagner des travailleurs et qui justifient que l'objet de leur structure est bien l'insertion ;
- Le candidat précise la convention collective de son activité, ainsi que son code NAF.

8.1.2. Critères économiques et financiers

L'entreprise candidate doit justifier de sa solidité économique et financière.

Ce critère est évalué à partir de la notation financière émise par un partenaire de SNCF, des documents remis sur le profil "fournisseur" et, le cas échéant, des documents remis par l'entreprise candidate à la demande de SNCF, à titre d'exemple voir la liste ci-dessous :

Public

- Pour les entreprises françaises : des éléments des bilans, ou des éléments provisoires de l'exercice en cours pour les entreprises candidates créées depuis moins d'un an et sur les 3 derniers exercices au maximum ;
- Pour les entreprises étrangères, des documents similaires aux mêmes conditions ou, s'ils n'existent pas, des états certifiés par un expert-comptable du pays où se situe le siège social de l'entreprise, reprenant les mêmes renseignements ;
- Les comportements sur les délais de paiement ;
- L'inscription ou non de privilèges ;
- L'existence ou non de limitations juridiques ou de contraintes de nature patrimoniale sur les biens meubles ou immeubles pouvant affecter l'exercice normal de l'activité de l'entreprise ;
- Le degré de confiance dont l'entreprise candidate bénéficie auprès des institutions bancaires et établissements de crédit ;
- Les déclarations appropriées de banques ou, le cas échéant, la preuve d'une assurance des risques professionnels pertinents ;
- Une éventuelle lettre de confort émise par la société mère portant engagement de soutenir le candidat dans l'exécution de son obligation envers SNCF.

En cas de désaccord sur la note financière déterminée par l'organisme extérieur à SNCF, l'entreprise candidate est invitée à contacter directement le service client de cet organisme extérieur. L'adresse électronique de ce dernier est communiquée lors des échanges entre SNCF et l'entreprise candidate. Dans un cadre défini avec l'organisme extérieur, l'entreprise candidate lui transmet les bilans et comptes de résultats récents.

8.1.3. Critères Santé Sécurité au Travail (SST)

Afin d'avoir sur nos marchés des fournisseurs dont le niveau de performance Sécurité Santé au Travail ou la dynamique de progrès sont ceux de SNCF, les exigences de performance Santé Sécurité au Travail (SST) des fournisseurs s'appuient :

- Sur le taux de fréquence (nombre total d'accidents de travail / nombre d'heures travaillées * 1 000 000) établi au SIRET fourni par l'entreprise candidate lors de la remise du dossier de qualification et lors de la mise à jour annuelle exigée sur la plateforme dématérialisée d'achats SNCF ;
- Sur la démonstration d'une démarche d'amélioration continue en SST faite par l'entreprise candidate.

8.1.4. Critères Responsabilité Sociétales des Entreprises

Par le dépôt de son dossier de candidature, le fournisseur s'engage à respecter la Charte Relation fournisseur et RSE ou la charte SNCF fournisseurs durables du Groupe SNCF.

8.2. Critères liés à la qualification technique

L'entreprise candidate justifie de sa capacité technique et professionnelle à exécuter les prestations pour lesquelles la qualification est demandée.

8.2.1. Evaluation Dynamique Multi Axiale (EDMA)

L'évaluation EDMA permet d'évaluer l'entreprise sur l'ensemble des critères professionnels et techniques répartis sur huit axes repris ci-après :

AXE	CAPACITE ÉVALUÉE
Qualité	Aptitude de l'entreprise à produire, contrôler et améliorer son niveau de qualité
Responsabilité sociétale des entreprises	Prise en compte par l'entreprise des dimensions environnementales, sociétales et sociales
Décarbonation	Capacité de mesure et d'analyse des émissions des GES de l'entreprise
Sécurité	Aptitude de l'entreprise à améliorer la Santé Sécurité au Travail de ses salariés.
Finance	Santé financière de l'entreprise et équilibre de son portefeuille clients
Coût & compétitivité	Capacité de l'entreprise à piloter, réduire, et « partager » ses coûts
Management du contrat	Capacité de management de la prestation et capacité d'adaptation
Logistique	Capacité de pilotage et de planification des ressources

A chaque critère professionnel et technique de l'EDMA est attribué un niveau représentant la capacité de l'entreprise candidate à répondre aux exigences de SNCF :

- Niveau 1 : L'entreprise candidate ne correspond pas aux exigences : les outils et moyens mis en place ou maîtrisés ne permettent pas d'atteindre les exigences ;
- Niveau 2 : La capacité de l'entreprise candidate est partielle : l'ensemble des moyens permettant d'atteindre les exigences n'est pas en place ou maîtrisé ;
- Niveau 3 : L'entreprise candidate répond aux exigences : les outils et moyens sont en place, formalisés et leur utilisation est constatée ;
- Niveau 4 : L'entreprise candidate répond aux exigences et est dans une démarche d'amélioration continue. Tous les outils et moyens permettant d'atteindre les exigences sont mis en place.

Une note minimale de 60/100 est requise.

8.2.2. Critères techniques

1. Critères techniques NMR

L'entreprise candidate doit obtenir, après entretien préliminaire, la qualification technique délivrée par l'Ingénierie de la Propreté SNCF pour le nettoyage du matériel roulant.

La qualification technique pour le nettoyage du matériel roulant comporte plusieurs étapes :

1. L'élaboration du dossier de qualification technique (selon canevas fourni par l'administrateur à la demande de qualification) ;
2. L'élaboration des standards de production pour la réalisation des opérations de nettoyage et exemple d'organisation des travaux d'une opération NNO (assimilation du référentiel T C0 509) ;
3. La réalisation pratique de plusieurs opérations de nettoyage du référentiel T C0 509 pour validation de son appropriation.

Le candidat doit fournir les éléments suivant en se rapportant à un chantier type qui serait réalisé pour la SNCF :

- Une description de l'organisation fonctionnelle ;
- Un organigramme de la structure ;
- Les moyens mis en œuvre ;
- La fiche de description des postes selon la convention collective applicable sur les marchés NMR (MANUFER ou autres pour les entreprises du STPA et SIAE) ;
- Une présentation sous forme des opérations de nettoyage : matériels, actions, critères (les produits sont fournis par la SNCF) ;
- Une présentation des structures RH et des modes de fonctionnement ;
- Une présentation de l'articulation siège/agence ;
- Une organisation de la formation spécifique NMR (plan de formation, formations théoriques, formations pratiques, formations sécurité, formations environnementales, suivi de la formation) ;
- Les mesures concernant l'hygiène sécurité et conditions de travail qui seront prises : plan de prévention, compréhension des documents, EPI, suivi de la sécurité, politique d'entreprise visant à réduire les AT ;
- L'organisation mise en place concernant les travaux locatifs et le maintien des locaux mis à disposition ;
- La présentation des tenues vestimentaires ;
- Les dispositions qui seront prises en matière de management de la qualité (engagements, plans qualité, démarche d'amélioration continue, maîtrise documentaire) ;
- La description du système de contrôle qui sera mis en place (principes généraux, critères de qualité, contrôles internes, description du système d'aide aux contrôles, détections et traitements des anomalies) ;
- La présentation de la politique de développement durable de l'entreprise ;
- La description du système d'enlèvement et traitement des produits en fin de vie ;
- Une proposition pour la valorisation des déchets ;
- La prise en compte de la démarche RSE de la SNCF au sein de l'entreprise ;
- L'élaboration des standards de production pour la réalisation des opérations de nettoyage et un exemple d'organisation des travaux d'une opération NNO (assimilation du référentiel T C0 509) ;
- Un exemple d'organisation pour réaliser une opération type sur un train (4 voitures) dans un temps donné de stationnement (avec précisions du nombre de personnes, les temps par tâche successive, leurs enchainements, ...) ;
- Une description des dispositions (moyens délais) permettant de faire face aux variations exceptionnelles communiquées par la SNCF dans le délai opportun de prévenance :
 - Réactivité (J-1) moyen (service) et long terme (définitif) en cas de baisse ou de hausse de charge ;
 - Réactivité en cas de grève SNCF ;
 - Réactivité durant les périodes protocolaires ;

- Réactivité durant les périodes de congés malade ;
- La réalisation pratique de plusieurs opérations de nettoyage du référentiel SNCF T C0 509 pour validation de son appropriation.
- Lors du test pratique sur site, démonstration de la capacité à s'organiser et à réaliser les opérations selon les méthodes de nettoyage préconisées (T C0 509) avec le personnel et l'outillage de l'entreprise ;
- La réalisation de 4 types d'opérations sur 4 voitures (1 par opération) :
 - Opération NS, (Nettoyage de Service) ;
 - Opération NNO, (Nettoyage Normal) ;
 - Opération M, (Nettoyage Majeur) ;
 - Opération DE (Décrassage Extérieur).

2. Critères techniques NMR / PRM

a) Critères techniques NMR

L'entreprise candidate doit obtenir, après entretien préliminaire, la qualification technique délivrée par l'Ingénierie de la Propreté SNCF pour le nettoyage du matériel roulant.

La qualification technique pour le nettoyage comporte plusieurs étapes :

1. L'élaboration du dossier de qualification technique (selon canevas fourni par l'administrateur à la demande de qualification) ;
2. L'élaboration des standards de production pour la réalisation des opérations de nettoyage et exemple d'organisation des travaux d'une opération NNO (assimilation du référentiel T C0 509) ;
3. La réalisation pratique de plusieurs opérations de nettoyage du référentiel T C0 509 pour validation de son appropriation.

Le candidat doit fournir les éléments suivant en se rapportant à un chantier type qui serait réalisé pour la SNCF :

- Une description de l'organisation fonctionnelle ;
- Un organigramme de la structure ;
- Les moyens mis en œuvre ;
- La fiche de description des postes selon la convention collective applicable sur les marchés NMR (MANUFER ou autres pour les entreprises du STPA et SIAE) ;
- Une présentation sous forme des opérations de nettoyage : matériels, actions, critères (les produits sont fournis par la SNCF) ;
- Une présentation des structures RH et des modes de fonctionnement ;
- Une présentation de l'articulation siège/agence ;
- Une organisation de la formation spécifique NMR (plan de formation, formations théoriques, formations pratiques, formations sécurité, formations environnementales, suivi de la formation) ;
- Les mesures concernant l'hygiène sécurité et conditions de travail qui seront prises : plan de prévention, compréhension des documents, EPI, suivi de la sécurité, politique d'entreprise visant à réduire les AT ;
- L'organisation mise en place concernant les travaux locatifs et le maintien des locaux mis à disposition ;
- La présentation des tenues vestimentaires ;
- Les dispositions qui seront prises en matière de management de la qualité (engagements, plans qualité, démarche d'amélioration continue, maîtrise documentaire) ;
- La description du système de contrôle qui sera mis en place (principes généraux, critères de qualité, contrôles internes, description du système d'aide aux contrôles, détections et traitements des anomalies) ;
- La présentation de la politique de développement durable de l'entreprise ;
- La description du système d'enlèvement et traitement des produits en fin de vie ;
- Une proposition pour la valorisation des déchets ;
- La prise en compte de la démarche RSE de la SNCF au sein de l'entreprise ;

- L'élaboration des standards de production pour la réalisation des opérations de nettoyage et un exemple d'organisation des travaux d'une opération NNO (assimilation du référentiel T C0 509) ;
- Un exemple d'organisation pour réaliser une opération type sur un train (4 voitures) dans un temps donné de stationnement (avec précisions du nombre de personnes, les temps par tâche successive, leurs enchainements, ...) ;
- Une description des dispositions (moyens délais) permettant de faire face aux variations exceptionnelles communiquées par la SNCF dans le délai opportun de prévenance :
 - Réactivité (J-1) moyen (service) et long terme (définitif) en cas de baisse ou de hausse de charge ;
 - Réactivité en cas de grève SNCF ;
 - Réactivité durant les périodes protocolaires ;
 - Réactivité durant les périodes de congés malade ;
 - La réalisation pratique de plusieurs opérations de nettoyage du référentiel SNCF T C0 509 pour validation de son appropriation.
- Lors du test pratique sur site, démonstration de la capacité à s'organiser et à réaliser les opérations selon les méthodes de nettoyage préconisées (T C0 509) avec le personnel et l'outillage de l'entreprise ;
- La réalisation de 4 types d'opérations sur 4 voitures (1 par opération) :
 - Opération NS, (Nettoyage de Service) ;
 - Opération NNO, (Nettoyage Normal) ;
 - Opération M, (Nettoyage Majeur) ;
 - Opération DE (Décrassage Extérieur).

b) Critères techniques PRM

L'entreprise candidate doit fournir des références (entreprise - contact (nom/prénom) – fonction – mail – numéro de téléphone) en lien avec le nettoyage des PRM afin que l'administrateur puisse apprécier sa capacité technique à effectuer ce type de prestation.

Remarque :

Ainsi, 2 groupes de fournisseurs seront constitués en fonction du type de prestations :

- Un 1^{er} groupe de fournisseurs sera dédié aux consultations NMR ;
- Un 2nd groupe de fournisseurs sera dédié aux consultations NMR / PRM.

9. Déroulement du processus de qualification

Le processus de qualification consiste à partir de l'examen de pièces d'un dossier, de rapports d'évaluation technique initiale ou d'évaluation de prestations-tests, à vérifier qu'une entreprise candidate offre toutes les garanties et capacités souhaitées pour réaliser les missions commandées par l'une ou plusieurs des SA SNCF.

Les étapes du processus de qualification d'une entreprise sont reprises ci-après.

Sauf mention contraire dans le texte, tous les délais sont exprimés en jours calendaires.

9.1. Demande de qualification

Pour faire une demande de qualification, le candidat envoie un mail à qualification.prestations@sncf.fr en précisant :

- Ses coordonnées complètes ;
- Le nom et l'adresse électronique de la personne à contacter chez le candidat ;
- Le SIRET ou équivalent du compte renseigné sur la plateforme achats SNCF (lien disponible sur le site www.sncf.com) que le candidat souhaite utiliser pour répondre aux consultations ;
- La qualification pour laquelle il demande à être qualifié.

9.2. Entretien préalable

Un entretien préalable à toute nouvelle qualification peut être réalisé avec l'entreprise candidate par la Direction des Achats Groupe et de L'Economie Circulaire. L'objectif est de confirmer l'intérêt de la candidature pour SNCF, la volonté et la possibilité de l'entreprise de travailler pour SNCF. Cet entretien préalable permet de valider la cohérence de la demande de qualification pour engager son instruction.

9.3. Remise du dossier de qualification

Pour remettre son dossier de demande de qualification :

1. L'entreprise candidate doit être inscrite sur la plateforme dématérialisée d'achats SNCF (lien disponible sur le site www.sncf.com). Une aide à l'inscription en ligne y est disponible.
2. L'Administrateur crée le dossier de qualification sur la plateforme dématérialisée d'achats SNCF et l'envoie à l'entreprise. L'entreprise candidate reçoit alors l'invitation à déposer son dossier de qualification sur la plateforme dématérialisée d'achats SNCF et sur la plateforme de conformité fournisseur partenaire de SNCF.
3. L'entreprise complète les questionnaires et remet les documents selon les modalités précisées.

Une aide est disponible sur le site www.sncf.com mots clés « votre dossier de qualification ».

Les documents et justificatifs nécessaires sont récapitulés dans le dossier de qualification.

Lorsqu'ils sont prévus, les modèles de documents doivent être utilisés.

Les fichiers informatiques sont dans un format n'autorisant aucune modification.

Les éléments du dossier remis par l'entreprise candidate sont conservés.

L'envoi d'une demande de qualification par l'entreprise candidate vaut accord de sa part sur l'ensemble des dispositions reprises dans la présente procédure.

9.4. Instruction de la demande de qualification

9.4.1. Réception du dossier et exhaustivité de la demande

A réception de l'ensemble des éléments du dossier de qualification, l'Administrateur vérifie que le dossier est complet et s'assure de la présence de toutes les pièces qui doivent y être jointes. À défaut, il les réclame à l'entreprise candidate. Celle-ci dispose de trente jours calendaires pour compléter son dossier avant que sa demande ne soit classée sans suite. Sur demande justifiée de l'entreprise candidate, l'Administrateur peut décider d'accorder une prolongation de délai.

La date de réception du dossier complet par l'Administrateur constitue l'origine du délai d'instruction du dossier.

Des compléments d'information peuvent être demandés à l'entreprise candidate dans un second temps. Celle-ci dispose de trente jours calendaires pour compléter son dossier avant que sa demande ne soit classée sans suite. La date de réception du dossier complet par SNCF constitue alors la nouvelle origine du délai d'instruction du dossier.

9.4.2. Examens des critères

L'Administrateur examine les critères juridiques, administratifs, économiques, financiers, SST, RSE et décarbonation, professionnels et techniques.

L'avis sur la capacité du fournisseur est fondé sur les renseignements remis : documents demandés, questionnaire d'évaluation et ses annexes, moyens en personnel et en matériel détenus par l'entreprise candidate, références similaires réalisées en propre par l'entreprise, fiches d'évaluation, rapports d'audit, dispositions sécurité et qualité, les éventuels renseignements complémentaires relatifs aux exigences particulières.

L'Administrateur et/ou le gestionnaire technique peut être amené à contacter le fournisseur pour demander des pièces techniques qui manqueraient au dossier ou programmer une évaluation technique initiale et/ou une visite.

Le gestionnaire technique est chargé de donner un avis sur l'aspect technique du dossier de qualification. L'avis sur la capacité technique est fondé sur la démonstration par le candidat à répondre aux exigences des critères techniques tels qu'ils sont décrits dans ce document.

9.4.3. Audit de qualification

L'attribution peut être subordonnée à un audit de préqualification du gestionnaire technique :

- De l'entreprise afin de vérifier son organisation, ses ateliers et bureau d'études, son personnel, et l'adéquation de sa capacité technique ;
- D'une prestation-test réalisée par l'entreprise pour un autre client.

Ces différents audits peuvent de nouveau être exigés lorsque la demande de qualification fait suite à un retrait de qualification ou à une qualification inactive.

Cet audit préalable à la qualification est effectué en présence d'au moins un représentant de l'entreprise ayant les compétences techniques et les pouvoirs suffisants pour prendre, sans retard, les décisions nécessaires. Tout audit ou évaluation technique initiale donne lieu à l'établissement d'un rapport.

9.5. Cas spécifique sous procédure simplifiée

L'acquisition de la qualification, via l'intermédiaire de la procédure simplifiée est accordée dans les trois cas spécifiques suivants :

1. Au fournisseur, titulaire de plus de 18 mois sur un contrat de prestation de NMR et pour lequel sa prestation est reconnue de « qualité », c'est-à-dire, dont la note EDMA P est supérieure à la note minimum exigée. Dans ce cas, le fournisseur devra transmettre à SNCF les documents attestant de sa capacité juridique, financière et administrative ;
2. Au fournisseur, titulaire de plus de 18 mois sur un contrat de prestation de NMR/PRM et pour lequel sa prestation est reconnue de « qualité », c'est-à-dire, dont la note EDMA P est supérieure à la note minimum exigée. Dans ce cas, le fournisseur devra transmettre à SNCF les documents attestant de sa capacité juridique, financière et administrative ;
3. Au fournisseur ayant fait l'objet d'un retrait de qualification ou d'une qualification inactive et qui souhaite la réactiver.

Nonobstant, le recours à la procédure simplifiée devra être accordée par SNCF qui validera cette faculté au regard de la durée d'inactivité et des motifs du retrait du fournisseur.

Dans ce cas, le fournisseur devra transmettre à SNCF les documents attestant de sa capacité juridique, financière et administrative mais également les documents nécessaires en vue de la réactivation de la qualification technique du prestataire.

9.6. Notification de la décision

La décision est notifiée à l'entreprise candidate.

En cas de rejet, la notification indique les raisons de la décision.

10. Déroulement du processus de consultation

Le processus de consultation des entreprises qualifiées au présent système est défini selon les règles ci-dessous.

10.1. Préconsultation

La SNCF peut décider, en amont de l'envoi d'un dossier de consultation, de procéder à une préconsultation auprès des fournisseurs dont la qualification est active, sur un dossier concerné et pour lequel ils sont qualifiés.

Le fournisseur est alors invité, via la plateforme dématérialisée mise à disposition et utilisée par le groupe SNCF, à notifier à la SNCF sa volonté ou non de soumettre une offre dans le dossier de consultation concerné.

Si le fournisseur confirme sa volonté de recevoir le dossier de consultation, alors il lui sera adressé.

Si le fournisseur informe la SNCF de sa volonté de ne pas recevoir le dossier de consultation, ou si le fournisseur n'apporte pas de réponse à cette préconsultation, alors le dossier de consultation ne lui sera pas adressé.

Lorsque la préconsultation concerne le NMR, le groupe de fournisseurs NMR et le groupe de fournisseurs NMR / PRM seront consultés.

Lorsque la préconsultation concerne le NMR / PRM, seul le groupe de fournisseurs NMR / PRM sera consulté

10.2. Règles de consultation

Lorsque la consultation concerne le NMR, le groupe de fournisseurs NMR et le groupe de fournisseurs NMR / PRM seront consultés.

Lorsque la consultation concerne le NMR / PRM, seul le groupe de fournisseurs NMR / PRM sera consulté.

Les fournisseurs qualifiés, dont la qualification NMR est active, sont consultés en fonction des dossiers selon les conditions suivantes :

- En fonction de leur seuil financier de qualification ;
- En fonction des zones géographiques d'intervention renseignées par leur soin sur la plateforme SNCF ;
- En cas de préconsultation, s'ils ont notifié leur volonté de recevoir le dossier de consultation à la SNCF ;
- S'ils n'ont pas résilié le marché, pour convenance, sur lequel ils sont sortants ;
- Si SNCF n'a pas résilié un marché sur lequel ils sont sortants à leurs torts, et si les fournisseurs n'ont pas démontré avoir pris les mesures concrètes de nature à prévenir la survenance de la situation ayant conduit à la résiliation du marché ;
- Si leur qualification NMR n'est pas suspendue.

11. Suivi de la qualification

Le suivi de la qualification a pour objectif de maintenir en permanence la qualité du panel des fournisseurs qualifiés et l'adéquation de leurs compétences avec les besoins de SNCF.

À tout moment, SNCF peut demander au fournisseur les renseignements actualisés qu'elle jugerait nécessaires, notamment sur ses capacités juridiques, financières, techniques et organisationnelles.

La qualification du fournisseur est révocable à tout moment par SNCF si les critères ayant conduit SNCF à la délivrer ne sont plus valables, ne sont plus satisfaits, ou ne sont tout simplement pas transmis dans les délais impartis (résultats comptables, TF SIRET ou marchés notamment).

11.1. Mise à jour du dossier de qualification

L'entreprise qualifiée doit vérifier, mettre à jour annuellement et transmettre les documents et informations demandés par SNCF, notamment via la plateforme de conformité fournisseur partenaire de SNCF ou la plateforme dématérialisée d'achats.

A défaut, sa qualification peut être rendue inactive par SNCF.

La réactivation de la qualification NMR est obtenue sur demande du fournisseur concerné, après mise à jour et validation de sa qualification administrative par la SNCF.

11.2. Actualisation du dossier de qualification

Le fournisseur doit aviser systématiquement SNCF de tout changement susceptible de modifier les critères ayant conduit à l'attribution de la qualification initiale dans le mois suivant le changement. Par exemple, sans que cette liste soit limitative :

- Changement de coordonnées du fournisseur qualifié ;
- Modification de la structure juridique du fournisseur qualifié (forme (S.A.S, S.A, S.A.R.L, ...), capital social, fusion, absorption, transmission universelle de patrimoine, changement des principaux actionnaires, ...) ;
- Déclaration ou ouverture d'une procédure collective ou de cessation de paiement ;
- Perte, non renouvellement, ou non reconduction de certifications mentionnées dans le dossier de qualification, ou obtention de nouvelles certifications.

11.2.1. Fusion ou rachat d'entreprises, création, regroupement de filiales, transfert partiel ou total d'activités

En cas de fusion ou rachat d'entreprises, création, regroupement de filiales, transfert partiel ou total d'activités, le transfert de qualification n'est pas automatique. Cette décision est soumise à l'approbation de l'Administrateur SNCF. De plus, des justificatifs de l'évolution de l'entreprise à l'Administrateur SNCF devront être apportés dans les plus brefs délais (exemple : publication au BODACC).

Si elle n'est pas déjà qualifiée, l'entreprise reprenant les moyens doit présenter un dossier de qualification complet tel que décrit dans ce document.

11.3. Evaluation de la prestation réalisée et du fournisseur

La réalisation de la prestation et les éléments déclaratifs fournis par le titulaire sont susceptibles d'être vérifiés régulièrement.

Le résultat des contrôles et des interventions qualité constitue l'un des critères objectifs du maintien de la qualification d'un fournisseur.

Ces actions peuvent occasionner la demande de mise en œuvre d'un plan d'actions ou d'une sanction au titre de la qualification.

11.3.1. Evaluation périodique du fournisseur

Le fournisseur est évalué avec l'outil EDMA.

Lorsque la note EDMA requise n'est pas atteinte, l'analyse des notes d'axes et des différents critères permet d'identifier les points à améliorer qui font l'objet d'une demande de plan d'actions le cas échéant.

11.3.2. Evaluation de la prestation réalisée

La prestation réalisée peut être évaluée lors de chaque COPIL à l'aide d'une EDMA dédiée (EDMA P).

À la suite d'un premier dysfonctionnement constaté ou une note EDMA P < 50 ou un taux de fréquence marché > Taux de fréquence objectif, le fournisseur doit présenter un plan d'actions sous 15 jours à SNCF. SNCF donne son accord pour mise en œuvre.

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. En particulier le prestataire, pour donner 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 le marché pour mauvaise estimation financière ;
- Respecter les obligations légales de confidentialité notamment celles relatives aux données personnelles salariés affectés au marché.

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

Soit une évaluation de la prestation basée sur 8 axes => Note « Edma P ».

Evaluation du TF marché

L'objectif du taux de fréquence (TF objectif) est révisé annuellement.

Afin de garantir une dynamique positive de la part des fournisseurs, la condition suivante est applicable : si le TF > TF objectif de l'année considérée alors le fournisseur doit présenter un Plan d'Action SST et/ou un Plan de Management de la Sécurité.

De plus, sur sollicitation du pôle qualité sécurité, chaque année, le fournisseur s'engage à transmettre les TF de chacun de ses marchés à la fin du 1^{er} trimestre de l'année N+1 pour l'année N.

11.3.1. Intervention SNCF

SNCF peut réaliser ou faire réaliser par un organisme extérieur à tout moment des contrôles, audits et enquêtes dans le but de s'assurer du maintien de la compétence du fournisseur qualifié.

Ces interventions peuvent prendre la forme d'évaluations, d'audits, de revues de prestation, d'actions qualité spécifiques.

Ces interventions peuvent avoir lieu sur les différents sites du fournisseur ou de réalisation de la prestation. Ces interventions peuvent être réalisées par tout moyen de communication.

Le fournisseur s'engage à collaborer avec SNCF ou son représentant en fournissant toute l'assistance et les informations nécessaires répondant à l'ensemble des demandes.

11.3.2. Non-conformités

Des non-conformités peuvent être notifiées au fournisseur en cas de non-respect des critères de qualification ou des documents contractuels. Pour chaque non-conformité, le fournisseur doit effectuer dans un délai spécifié l'analyse des causes de la défaillance et proposer des actions curatives ou correctives, ainsi que la mise en place d'actions préventives en vue d'éviter la récurrence de la non-conformité. Le fournisseur supporte les frais liés à la mise en œuvre de ces actions.

La mise en œuvre de ce plan d'actions doit intervenir dans les délais spécifiés par SNCF et permettre au fournisseur de remédier aux dysfonctionnements constatés.

SNCF examine les actions proposées et s'assure de leur efficacité avant de procéder à la clôture de la non-conformité.

11.3.3. Fournisseur de range 2 et suivants / sous-traitance

Un sous-traitant, ou un fournisseur de rang 2 et au-delà, peut être audité pour une prestation qui lui est confiée.

Le titulaire du marché reste toutefois le seul responsable de la qualité des prestations exécutées vis-à-vis de SNCF.

11.3.4. Résultat des interventions de SNCF

Le résultat de chaque intervention de SNCF est communiqué au fournisseur.

11.4. Limitation ou retrait de qualification à l'initiative du fournisseur

À tout moment un fournisseur qualifié peut demander un abaissement de seuil financier de qualification ou le retrait de sa qualification.

11.5. Cessation d'activité et perte de la qualification

En dehors des procédures de sanction, la qualification est retirée en cas de cessation d'activité, de liquidation judiciaire, de redressement judiciaire sans habilitation à poursuivre l'activité ou d'une situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales du fournisseur.

Dans ce cas, aucun courrier n'est envoyé au fournisseur.

12. Sanctions

12.1. Généralités

Le processus de sanction est déclenché par le constat de défauts remettant en cause la garantie de maîtrise des prestations en lien avec la qualification. Ce constat est partagé avec l'entreprise.

Selon la gravité et la répétition des faits constatés, la sanction décidée par SNCF peut être :

- La Suspension de qualification sur une durée limitée à déterminer en fonction des défauts constatés ;
- Le Retrait de qualification.

Ces sanctions peuvent avoir pour conséquence de réduire le seuil financier et/ou la zone géographique de consultation du fournisseur.

Les sanctions peuvent être prises indépendamment les unes des autres.

En cas de défaillance grave, notamment en cas d'évènement de sécurité remarquable ou multiplicité d'évènements sécurité, SNCF peut décider la mise en œuvre de mesures conservatoires immédiates qu'elle définit. Ces mesures conservatoires peuvent porter sur la suspension ou le retrait de qualification.

12.2. Avertissement : notification du constat et demande de correction

L'Avertissement est l'annonce envoyée au fournisseur que des défaillances sont constatées sur des marchés et/ou qu'une sanction est envisagée. L'avertissement n'est pas une sanction et précise les raisons qui l'ont motivé (existence de faits objectifs et constatés par le GPU SNCF). Il est destiné à permettre au fournisseur de remédier aux dysfonctionnements constatés dans les meilleurs délais avant application éventuelle de la sanction.

Le fournisseur dispose d'un délai de quinze jours à réception de cette notification pour présenter ses arguments et, le cas échéant, de proposer un plan d'actions. Le fournisseur peut faire une demande argumentée de prolongation du délai de quinze jours. Si, au terme de ce délai l'entreprise n'a pas répondu ou donné de justificatif satisfaisant, SNCF procède à la notification de la sanction dont les effets sont immédiats.

Si à l'issue du délai convenu dans le plan d'actions, les actions ne sont pas mises en place ou sont insuffisantes, la sanction est notifiée.

L'avertissement peut, notamment, être déclenché en cas de :

- Dysfonctionnements répétés sur le même marché (2 EDMAP consécutives inférieures à 50 ou une note EDMAP < 40) ;
- ESR (Evènement Sécurité Remarquable) reconnu de la responsabilité du Prestataire ;
- Suspension ou retrait de qualification envisagé.

Toutefois, en cas de défaillance grave, notamment en cas d'évènements de sécurité remarquables, SNCF se réserve la possibilité de ne pas adresser d'avertissement au fournisseur pour notifier une sanction.

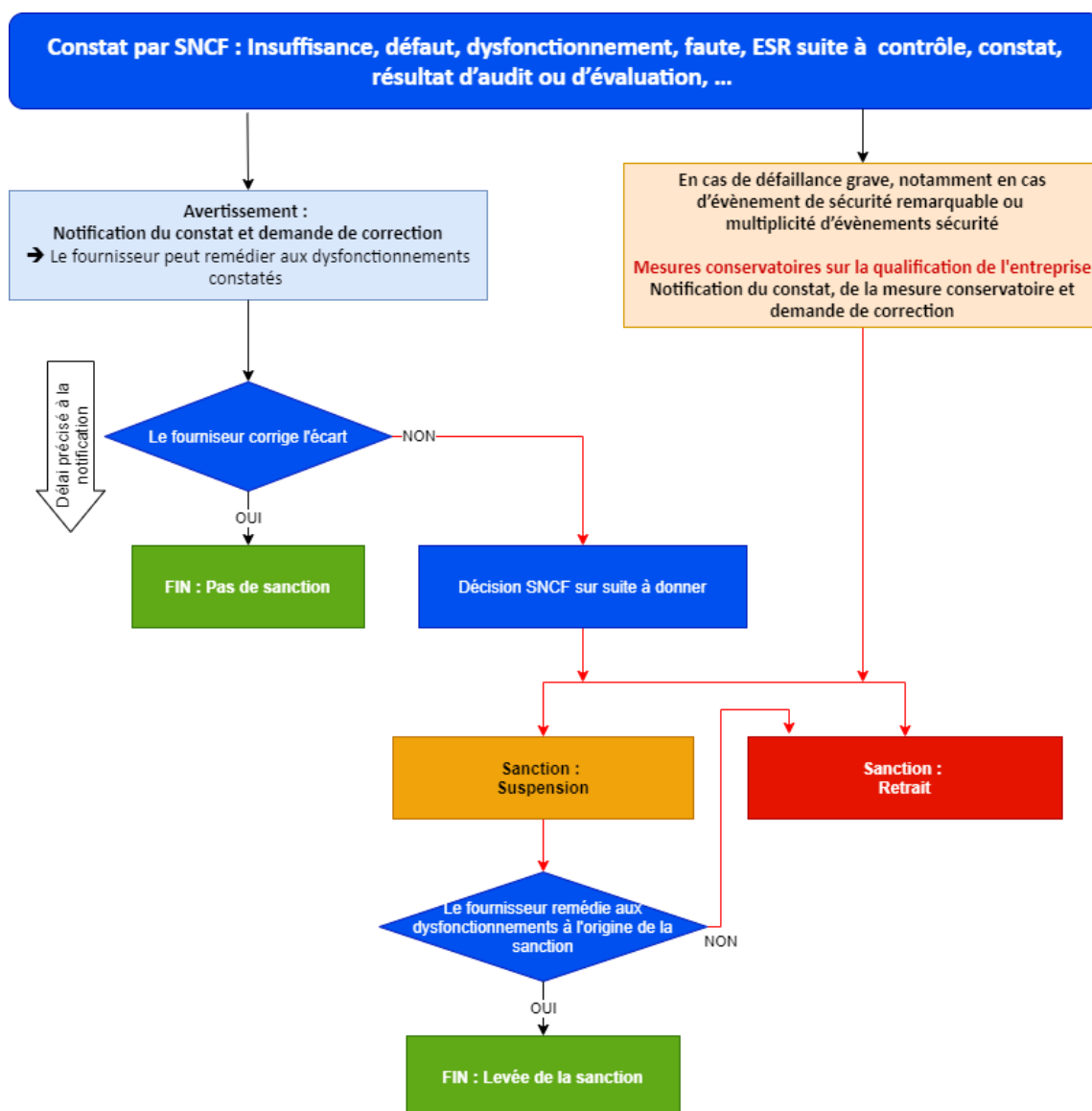


Figure 1 : Logigramme de sanction

12.3. Suspension de qualification

12.3.1. Définition de la suspension de qualification

Un fournisseur dont la qualification est suspendue au moment du lancement d'une consultation n'est pas consulté.

Si une consultation a déjà été envoyée à un fournisseur pour lequel une suspension de qualification vient de lui être notifiée, ce fournisseur reste consulté pour cette consultation, il n'est donc pas exclu de la procédure et des négociations éventuelles. Toutefois, ce fournisseur ne pourra pas être attributaire du marché s'il n'a pas retrouvé sa qualification au moment de la notification d'attribution.

La SNCF peut décider de restreindre une suspension de qualification d'un fournisseur à des zones géographiques.

Les contrats en cours, dont le fournisseur suspendu est titulaire, ne sont pas automatiquement remis en cause. La résiliation des contrats s'apprécie au cas par cas, selon la nature et la gravité des manquements.

12.3.2. Durée et levée de la suspension de qualification

La suspension de qualification de l'entreprise a une durée de 3 à 24 mois selon l'importance des manquements constatés. La durée de la suspension peut être prorogée (par exemple si les actions mises en place par l'entreprise sont insuffisantes) sans que la durée totale de celle-ci n'excède 24 mois. Durant la suspension, le fournisseur a l'obligation de corriger les non-conformités.

La suspension est levée au terme du délai notifié si SNCF considère que le fournisseur a remédié aux non-conformités à l'origine de la sanction.

En cas d'échec total ou partiel dans la correction des non-conformités, la suspension de qualification peut aboutir à un retrait de la qualification.

12.3.3. Conditions d'application de la suspension de qualification

La suspension de qualification peut faire suite à, sans que cette liste soit exhaustive :

1. Un manquement important et/ou récurrent dans l'exécution d'un marché, notamment en matière de sécurité, de qualité, de coûts ou de non-respect d'éléments de flexibilité F0 définis au Cahier des Charges et/ou non-respect des engagements pris dans le mémoire technico-RSE-décarbonation, de non-paiement des RFA, de non-respect des règles de déclaration des sous-traitants... ;
2. Dégradation récurrente sur un critère d'évaluation ayant permis d'obtenir la Qualification ;
3. A l'échec total ou partiel du plan d'actions mis en œuvre lors de la phase d'avertissement ;
4. En application de l'un des cas d'exclusion prévus par les articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la Commande Publique ;

5. Non-respect des obligations contractuelles relatives aux renseignements sur le personnel affecté à la Prestation en cours de contrat ou pour renouvellement de celui-ci ;
6. Evolution non justifiée du coût de la masse salariale ayant pour effet notamment de dégrader les conditions d'exécution du marché ultérieur (dans le cas d'un renouvellement de marché) et/ou de compliquer l'exécution du marché en cours d'exécution et/ou de compliquer l'attribution du marché ultérieur ;
7. Non-respect de l'obligation de déclaration annuelle de Chiffre d'affaires permettant de définir le seuil financier de consultation ;
8. Non-respect de l'obligation de déclaration annuelle du TF de chacun des marchés du fournisseur ;
9. Manquement important ou récurrent au code de conduite de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et notamment non-respect de la politique cadeaux et invitations constituant ou pouvant constituer un acte ou une tentative de corruption ou de trafic d'influence ou tout autre manquement à la probité ;
10. Manquement important ou récurrent à la Charte éthique du Groupe SNCF ;
11. Manquement important ou récurrent à la Charte Relation fournisseur et RSE ou la charte SNCF fournisseurs durables du Groupe SNCF et plus précisément le respect des principes de loyauté, d'intégrité et d'équité ;
12. Non-respect de l'obligation contractuelle relative à l'évaluation ou à la mise à jour de l'évaluation de leur performance RSE établie sur le périmètre des activités de leur entreprise par un organisme tiers (Ecovadis ou équivalent) ;
13. Non validité des documents légaux, réglementaires et spécifiques alimentés sur la plateforme de conformité fournisseur partenaire de SNCF ;
14. 2 notes EDMAP consécutives sur le même marché < 40 ou 1 note EDMAP < 30 ;
15. À titre de mesure conservatoire :
 - En cas de dépôt de plainte par SNCF contre le fournisseur ou l'un de ses dirigeants de fait ou de droit ;
 - En cas d'ouverture d'une information judiciaire sur des faits en rapport avec la SNCF, jusqu'à ce qu'une décision de justice passée en force de chose jugée, ou le classement de la plainte intervienne.

12.4. Retrait de qualification

12.4.1. Définition et conséquences

Le retrait de qualification est l'exclusion de l'entreprise du panel des fournisseurs qualifiés.

Le retrait de qualification entraîne :

- L'impossibilité pour l'entreprise d'être appelée à une consultation ;
- L'irrecevabilité des offres faites par l'entreprise dans le cadre de consultations en cours.

Les contrats en cours du fournisseur dont la qualification a été retirée ne sont pas automatiquement remis en cause. La résiliation des contrats s'apprécie au cas par cas, selon la nature et la gravité des manquements.

Le retrait d'une qualification est officialisé par courrier via la messagerie électronique de la plateforme de dématérialisation mise à disposition et utilisée par SNCF.

Si l'entreprise démontre à la SNCF avoir pris les mesures préventives et rectificatives afin de remédier aux manquements l'ayant conduit au retrait de sa qualification, l'entreprise peut déposer une nouvelle demande de qualification, si ces mesures sont acceptées par la SNCF.

12.4.2. Condition d'application du retrait de qualification

Le retrait de la qualification peut faire suite à, sans que cette liste soit exhaustive :

1. Un manquement important et/ou récurrent dans l'exécution de plusieurs marchés, notamment en matière de sécurité, de qualité, de coûts ou de non-respect d'éléments de flexibilité F0 définis au Cahier des Charges et/ou non-respect des engagements pris dans le mémoire technico-RSE-décarbonation, de non-paiement des RFA, de non-respect des règles de déclaration des sous-traitants... ;
2. Une dégradation sur plusieurs critères d'évaluation ayant permis d'obtenir la Qualification ;
3. A l'échec total ou partiel du plan d'actions mis en œuvre lors de la phase d'avertissement ;
4. A l'échec total ou partiel du plan d'actions mis en œuvre à la suite d'une suspension de qualification ;
5. En application de l'un des cas d'exclusion prévus par les articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la Commande Publique ;
6. Non-respect des obligations contractuelles relatives aux renseignements sur le personnel affecté à la Prestation en cours de contrat ou pour renouvellement de celui-ci ;
7. Evolution non justifiée du coût de la masse salariale ayant pour effet notamment de dégrader les conditions d'exécution du marché ultérieur (dans le cas d'un renouvellement de marché) et/ou de compliquer l'exécution du marché en cours d'exécution et/ou de compliquer l'attribution du marché ultérieur ;
8. Non-respect de l'obligation de déclaration annuelle de Chiffre d'affaires permettant de définir le seuil financier de consultation ;
9. Non-respect de l'obligation de déclaration annuelle du TF de chacun des marchés du fournisseur ;
10. Manquement important ou récurrent au code de conduite de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et notamment non-respect de la politique cadeaux et invitations constituant ou pouvant constituer un acte ou une tentative de corruption ou de trafic d'influence ou tout autre manquement à la probité ;
11. Manquement important ou récurrent à la Charte éthique du Groupe SNCF ;
12. Manquement important ou récurrent à la Charte Relation fournisseur et RSE ou la charte SNCF fournisseurs durables du Groupe SNCF du Groupe SNCF et plus précisément le respect des principes de loyauté, d'intégrité et d'équité ;
13. Non-respect de l'obligation contractuelle relative à l'évaluation ou à la mise à jour de l'évaluation de leur performance RSE établie sur le périmètre des activités de leur entreprise par un organisme tiers (Ecovadis ou équivalent) ;
14. Non validité des documents légaux, réglementaires et spécifiques alimentés sur la plateforme de conformité fournisseur partenaire de SNCF ;
15. 2 Notes EDMAP consécutives < 30 ;

16. En cas de faux, acte ou fait à caractère dolosif ou frauduleux intervenus pour l'obtention et/ou le renouvellement de la qualification, falsification du titre de qualification ;
17. Après condamnation impliquant la responsabilité de l'Entreprise :
 - À la suite d'un dépôt de plainte par SNCF contre le fournisseur ou l'un de ses dirigeants de fait ou de droit ;
 - À la suite d'une information judiciaire sur des faits en rapport avec la SNCF.

12.5. Procédure de mise en œuvre des sanctions

12.5.1. Notification

La notification est signée par un représentant habilité de SNCF. Le cas échéant, elle précise les conditions et délai de levée de la sanction.

La Suspension de qualification ou la levée de sanction s'appliquent dès leur notification à l'entreprise concernée.

L'intention de retirer la qualification est préalablement notifiée au fournisseur, par écrit motivé, au moins quinze jours avant la date prévue pour mettre fin à la qualification.

12.5.2. Inscription sur la liste des entreprises qualifiées

Les sanctions sont transcrites par l'Administrateur sur la plateforme dématérialisée d'achats SNCF reprenant le cas échéant les restrictions apportées aux caractéristiques de qualification.

13. Participation aux frais

Une contribution forfaitaire aux frais de dossier de 7000 € hors taxes est facturée au candidat lors de la mise en œuvre d'une procédure de qualification ou lors d'une demande de transfert de qualification entre une entreprise qualifiée et une entreprise non qualifiée.

Ces sommes restent acquises à SNCF quelle que soit l'issue des procédures.

L'exonération de la T.V.A. peut être accordée au vu d'une attestation établie par une entreprise étrangère certifiant sa qualité d'assujettie aux taxes de l'état où se situe son siège. Cette attestation doit mentionner le numéro d'identification de T.V.A auprès de l'état dans lequel l'entreprise est assujettie. Cette attestation devra être jointe à la demande de qualification.

La contribution forfaitaire doit être réglée à nouveau par tout candidat ayant fait l'objet d'un retrait ou dont une première demande n'a pas abouti.

Les entreprises du secteur de l'inclusion (STPA et SIAE) en sont exonérées.

14. Confidentialité

L'entreprise candidate à la qualification ou d'ores et déjà qualifiée s'engage à ne diffuser aucun document ou information reçus par SNCF en lien avec le présent système de qualification, de quelque nature que ce soit, à des tiers sans l'autorisation écrite et préalable de SNCF.

L'exploitation des données transmises dans le cadre de l'utilisation du système de qualification est strictement réservée au Groupe Public Unifié SNCF.

Fiche d'identification

Identification du texte

<i>Titre</i>	Qualification et suivi des entreprises de Nettoyage du Matériel Roulant
<i>Référentiel</i>	Référentiel Gestion Finances
<i>Nature du texte</i> <i>Niveau de confidentialité</i>	Règle Public
<i>Sécurité</i>	Non
<i>Émetteur</i>	Direction des Achats Groupe et Economie Circulaire
<i>Référence</i> <i>Index utilisateur (plan de classement)</i> <i>Complément à l'index utilisateur</i> <i>Ancienne référence</i>	GF01047 (AG 4 B 1)
<i>Date d'édition</i>	12-08-2025
<i>Version en cours / date</i>	Version 02 du 27-05-2026
<i>Date d'application</i>	Applicable à partir du 01-06-2026

Approbation

<i>Rédactrice</i>		<i>Vérificateur</i>	
Direction des Achats Groupe et de l'Economie Circulaire – Acheteuse Stratégique Propreté	21-05-2026	Direction des Achats Groupe et de l'Economie Circulaire - Direction Déléguée Simplification des Méthodes & Processus Achats	26-05-2026
<i>Approbatrice</i>		<i>Administratrice</i>	
Direction des Achats Groupe et de l'Economie Circulaire – Directrice Catégorie Propreté	27-05-2026	Direction Sécurité Groupe Simplification Documentaire	28-05-2026

Textes abrogés

- Néant

Textes de référence

Les références des textes ci-après correspondent à leur version actuelle ou antérieure, à la date de début du parcours de signature de ce texte.

Digidoc + :

- Néant

Hors Digidoc + :

Documents disponibles sur le site www.sncf.com à l'adresse <https://www.sncf.com/fr/groupe/fournisseurs/documents> :

- Charte Relation fournisseur et RSE ou charte SNCF fournisseurs durables du Groupe SNCF ;
- Charte Ethique du Groupe SNCF ;
- Code de conduite du Groupe SNCF ;
- Charte Sécurité du Groupe SNCF ;
- Loi n° 2018-515 du 27.6.2018 pour un nouveau pacte ferroviaire ;
- Ordonnance 2019-552 du 3 juin 2019 article 18 sur la dévolution universelle de patrimoine ;
- Article R2162-27 et suivant du Code de la Commande Publique ;
- Arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics ;
- Décret 2017-694 du 2 mai 2017 relatif à la protection des travailleurs intervenant sur les systèmes de transport ferroviaire ou guidé et de chemins de fer à crémaillère ou contribuant à leur exploitation ;
- Nettoyage périodique du matériel roulant : En rame et hors rame ; En roulement et hors roulement ; Accidentel. TC0509.

Historique des éditions et des versions

<i>Edition</i>	<i>Version</i>	<i>Date de version</i>	<i>Date d'application</i>
13-10-2022	Version 01	13-10-2022	17-10-2022
13-10-2022	Version 02	26-01-2023	26-01-2023
28-04-2023	Version 01	28-04-2023	02-05-2023
28-04-2023	Version 02	26-06-2023	26-06-2023
28-04-2024	Version 03	12-04-2024	01-05-2024
12-08-2025	Version 01	12-08-2025	08-09-2025
12-08-2025	Version 02	27-05-2026	01-06-2026

Mise à disposition / distribution

Type de média : Numérique

Distribution

<i>Organismes de la direction de l'entreprise sans distribution par indicatif</i>	
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Holding</i>	AJR, CAI
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Réseau et ses filiales</i>	EIVGFA, SVGF, ESTIGF
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Voyageurs et ses filiales</i>	VOYDFSJ, ESVGF, GF, MAGF, EEVGF
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Gares & Connexions et ses filiales</i>	GC
<i>Indicatifs de distribution de SNCF Optim'services</i>	OPTIM
<i>Indicatifs de distribution de Rail Logistique Europe et ses filiales</i>	HFRET, TCNIS
<i>Indicatifs de distribution commun à l'ensemble du Groupe Ferroviaire SNCF</i>	

Restrictions et particularités de distribution

<i>Entités concernées par cette version du texte</i>	
<i>Particularités de distribution</i>	

Services chargés de la distribution

- Pas de distribution papier

Résumé

Le présent document a pour objet de définir les principes et modalités d'application du système de qualification des fournisseurs intervenant pour SNCF dans le domaine des prestations de Nettoyage du Matériel Roulant.