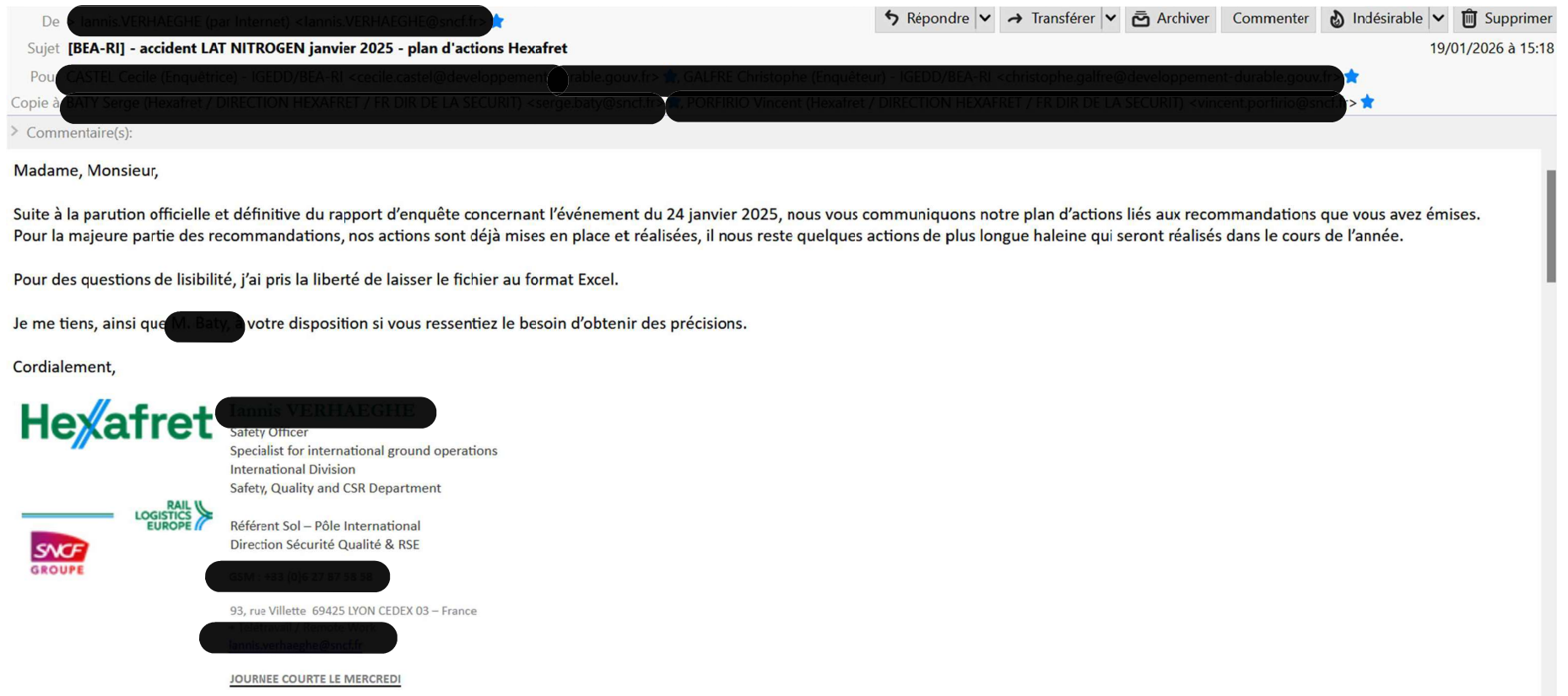


L'entreprise ferroviaire HEXAFRET a apporté une réponse sous forme de courriel et de tableur Excel aux recommandations du BEA-RI.



N°	Intitulé de la recommandation BEA-RI		Action Hexafret	Date réalisation
1	<p>La pratique « d'échange en confiance » a montré des limites lors de cet événement.</p> <p>La vérification de l'adéquation document de transport / wagons / contrat commercial doit être prise en compte dans l'organisation mise en œuvre et l'harmonisation des terminologies employées doit être assurée en conformité avec la réglementation en vigueur afin d'éviter toute ambiguïté.</p>		<p>Vérifier l'adéquation lettre de voiture avec convoi (uniquement trains en provenance ITL) et refus du train si non-conformité ou absence de LV.</p> <p>- Le service responsable des échanges vérifie maintenant l'adéquation lettre de voiture et contrat commercial, et refuse l'échange si une non-conformité apparaît.</p>	Mars 2025
2	Travailler avec les rédacteurs des documents de transport afin d'améliorer la qualité de leur remplissage		<p>Sensibiliser les clients ou proposer de réalisation du document de transport "à la place de", et accompagnement des clients par les acteurs concernés d'Hexafret (équipes commerciales, référents méthode...).</p> <p>- Action mise en place par les équipes-clients : sensibilisation des clients avec présentation des obligations rédactionnelles de la lettre de voiture et proposition de prestations afin d'en assurer la rédaction sous mandat du client.</p>	Septembre 2025
3	Tirer le retour d'expérience de cet événement pour :	3.1 - reprendre les modèles de messages afin de les rendre plus explicites pour leurs destinataires et éviter toute erreur ou confusion ;	Préciser dans la réglementation Hexafret nationale un cadrage des communications pour prise en compte dans les ALE et AE d'échanges	En cours de réalisation au sein du pôle sous-traitance et partenariat de la Direction Sécurité Qualité et RSE.
		3.2 - revoir la procédure d'envoi de mails, afin d'éviter la répétition de ce type d'erreur.	<p>Lors de communication par mails, envoyer uniquement ces mails à l'EF concernée par le flux échangé (ITL).</p> <p>- Sensibilisation des équipes opérationnelles (ITL et Hexafret) afin de limiter les envois de mails aux acteurs concernés directement par ces échanges.</p>	Février 2025
		3.3 - préciser les limites des modifications qu'un opérateur peut entrer dans le système sans rebouclage ad hoc (service achat par exemple) ;	<p>Mettre en place une procédure de refus des trains reçus des partenaires en cas d'absence de données ou de données incomplètes (LV /Hermès / échanges opérationnels contractualisés...)</p> <p>- Mesures immédiates avec ITL dès février 2025</p> <p>- Mesures généralisées vis à vis de toutes les EF partenaires en cours de mise en place (depuis novembre 2025 et courant 2026).</p>	En cours de réalisation
4	Vérifier si d'autres trafics (transports de produits) présentent le même risque aux autres frontières		<p>Recenser les flux MD à l'import et détecter le risque de récurrence.</p> <p>- Recensement effectué par la Dir Sécurité Qualité et RSE, aucun flux ne présente de configuration similaire de l'incident « Grandpuits ».</p> <p>Pas de risque de confusion de rame avec une rame d'une EF concurrente ou de flux simultanés de notre EF.</p>	Novembre 2025
5	Dispenser ce type de retour d'expérience aux opérateurs de la cellule en charge de la gestion des transports dans le cadre de leur formation continue, si elle existe, et/ou de leur formation initiale		<p>Petit nombre d'agents concerné dans une même équipe (service responsable des échanges).</p> <p>- Le retour d'expérience a été animé par le manager de l'équipe, au plus près de l'événement, auprès de tous ses agents.</p>	Février 2025