



Compte rendu de demande d'assistance FERAID

Références du dossier :

date :

→ Ce document est à établir par l'entreprise ferroviaire requérante pour toute demande d'assistance formulée auprès d'une entreprise industrielle volontaire, que cette demande fût restée sans suite ou qu'elle eût été traitée. Il est à adresser à feraid@francechimie.fr

1. Entreprise ferroviaire requérante

Raison sociale : _____

Adresse postale : _____

Adresse électronique : _____

N° de téléphone : _____

Nom, prénom et fonction du demandeur : _____

2. Entreprise industrielle volontaire sollicitée ou centre d'appui sollicité

Nom du site : _____

Adresse postale : _____

Adresse électronique : _____

N° de téléphone : _____

Nom, prénom et fonction de l'interlocuteur : _____

3. Le contact téléphonique a-t-il été établi entre vous et l'entreprise volontaire ou le centre d'appui ?

Oui

Non

Si NON, expliciter les raisons pour lesquelles le contact téléphonique n'a pas été établi, puis aller à la fin du questionnaire pour le dater et le signer : _____

Si OUI, nom, prénom et fonction du contact de l'entreprise volontaire : _____

Puis passer à la question N°4

4. **Date et heure de survenance de l'évènement :** _____
5. **L'évènement est-il intervenu dans le cadre d'un contrat de transport vous liant à l'entreprise volontaire pour le transport considéré ?**
Oui Non
6. **Lieu de l'évènement :** _____

7. **Nature de l'évènement :** _____
8. **Nature de la marchandise impliquée :**
- Nom du produit : _____
 - Code UN du produit : _____
 - Code danger du produit : _____
 - Groupe d'emballage : _____
 - Marchandise dangereuse à haut risque : Oui Non
9. **Quantité estimée de marchandise impliquée :** _____
10. **Date et heure auxquelles vous avez eu connaissance de l'évènement :** _____
11. **Avez-vous :**
- **cherché à gérer l'évènement en interne avant d'actionner FERAID ?**
- ou**
- **actionné immédiatement FERAID ?**
12. **Date et heure auxquelles vous avez sollicité par téléphone l'entreprise volontaire ou le centre d'appui :** _____

13. **Quel était le niveau d'assistance demandé ?**
- Renseignement à distance _____
- Conseil sur les lieux de l'évènement _____
- Intervention sur les lieux de l'évènement (hors intervention sur wagon) _____
- Intervention sur wagon après accord du détenteur _____
14. **L'entreprise volontaire a-t-elle donné son accord verbal pour apporter son assistance au niveau demandé ?**
Oui , date et heure auxquelles vous avez adressé le formulaire de demande d'assistance : _____

Puis passez à la question 15

Non , Quels motifs a-t-elle invoqués ? _____

Vous a-t-elle proposé une autre forme assistance ? Oui Non

Si non, comment avez-vous mis fin à l'incident ? _____

Puis aller à la fin du questionnaire pour le dater et le signer.

Si oui, avez-vous accepté cette solution alternative ? Oui Non

Si oui, date et heure auxquelles vous avez adressé le formulaire de demande d'assistance : _____

Puis passer à la question 15

Si non, comment avez-vous mis fin à l'incident ? _____

Puis aller à la fin du questionnaire pour le dater et le signer

15. Des photos ont-elles été annexées à ce formulaire ?

Oui Non

16. Date et heure auxquelles vous avez reçu le formulaire de confirmation d'assistance de la part de l'entreprise volontaire : _____

17. Quel a été le niveau d'assistance apporté ?

Renseignement à distance _____

Conseil sur les lieux de l'évènement _____

Intervention sur les lieux de l'évènement _____

Intervention sur wagon _____

En cas d'intervention sur un wagon, qui a obtenu l'accord du détenteur ?

L'entreprise requérante

L'entreprise volontaire

18. L'entreprise volontaire a-t-elle recouru au service d'un intervenant pour apporter son assistance ?

Oui

Coordonnées de l'intervenant : _____

Type de prestation réalisée par l'intervenant : _____

Non

19. Date et heure de début de l'assistance et durée de celle-ci : _____

20. Date et heure de fin de l'évènement (ou de cessation de tout risque ou danger pour les personnes, les biens ou l'environnement) _____

21. L'entreprise volontaire a-t-elle facturé quelque chose ?

Oui

Si oui, à quel titre, pour quel montant ? et aviez-vous préalablement donné votre accord ? _____

Non

Notation de l'assistance sur une échelle de 1 (pas satisfaisant) à 5 (excellent)

Qualité des échanges téléphoniques avec l'entreprise volontaire : _____

Rôle (apport et valeur ajoutée) du centre d'appui (s'il a été sollicité) : _____

Niveau de réactivité/rapidité de l'entreprise volontaire dans la mise en œuvre de son assistance : _____

Niveau pédagogique de l'assistance apportée : _____

Adéquation de l'assistance fournie aux besoins exprimés : _____

Autres commentaires qualitatifs et explicatifs :

