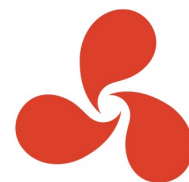


Gestion des litiges transport



ACELT | Audit Conseil Expertise
en Logistique et Transport

Cette formation en présentiel constitue une véritable « boîte à outils » pour les agents administratifs en charge du SAV transport. Vous pourrez acquérir une méthodologie qui vous permettra de traiter plus rapidement et plus efficacement les litiges transport.

PROGRAMME

I. Présentations et Introduction: les intervenants dans la chaîne du transport

- Donneur d'ordres
- Commissionnaire
- Transporteur (louageur, tractionnaire...)
- Expéditeur / Prestataire Logistique
- Destinataire

II. Les principes du droit du transport

A. Rappel de la réglementation (LOTI / Code des Transports)

B. Obligations et responsabilités des intervenants

- Avant le chargement : choix du transporteur, information du transporteur, accueil du transporteur
- Pendant le chargement : opérations de chargement, calage, arrimage, délais et vérifications
- Pendant le déchargement : accueil et opération de déchargement, délai, réserves
- Responsabilité des dommages : facturation du transporteur, limite de responsabilité, exonération, propriété des produits après indemnisation.

III. Les sources de litiges connexes

- Gestion des palettes
- Sous-traitance interdite
- Loi Gayssot
- Compensation.

IV. Comment réagir en cas de litige?

- Réserves et constatations
- Circuit d'information (interne, assureur, client)
- Facturation et règlement du litige

V. Formulation d'une méthode de gestion de litiges

- Droit Applicable
- Prescription
- Bien-fondé de la réclamation
- Exonération
- Limite de responsabilité

+ Etude de cas pratique, autoévaluation finale

OBJECTIFS

- ✓ Connaître l'**environnement juridique** en matière de transport, et les **rôles et responsabilités** des différents acteurs du transport
- ✓ Réduire le nombre et limiter l'impact financier des litiges
- ✓ Gagner du temps et améliorer la qualité de service perçue par le client

Public

Collaborateurs du service SAV,
Agent de litige,
Agent administratif

Prérequis

Aucun

Durée

7 heures

Lieu

Sur le site de votre choix

Groupes

De 8 à 10 personnes

Formateur

Stephen Maret, Expert Transport Routier près la Cour d'Appel de Bordeaux, titulaire d'un Master 2 en transports maritimes et aériens et d'un Master 2 en Management Logistique en milieu international, a été responsable juridique chez Kuehne+Nagel pendant 11 ans. Ses interventions sont étayées d'exemples concrets et applicables immédiatement.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Les participants devront se munir de quoi prendre des notes. Le support de formation sera communiqué après la formation par email aux participants.

Les phases d'apprentissage mentionnées sur le programme feront l'objet de différentes séquences, au choix de l'organisme de formation : travail de groupe, cas pratiques, apports théoriques.

L'accueil sur votre site comprend la mise à disposition d'une salle permettant l'accueil des participants dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises, avec vidéoprojecteur et écran, ainsi que la restauration à midi.

Appréciation et suivi des résultats

Les connaissances des participants font l'objet d'une évaluation des acquis pendant les sessions.

A l'issue du module les participants seront invités à évaluer l'action de formation et notamment l'adéquation entre les besoins des participants et le contenu de la formation, ou le déroulé de la session à distance.