



65, rue Arthur Honegger
76600 Le Havre
Tél 06-62-28-83-38
HafterLH@outlook.com
www.Hafter-formation.fr

Transport et Gestion des Litiges

Protéger la limitation de responsabilité du transporteur et éviter les litiges abusifs.

Fiche Formation : Gestion des Sinistres Marchandises

« De la prise de réserves au recours : sécurisez vos droits et vos flux. »

1. Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les responsabilités des différents acteurs de la chaîne de transport.
- Rédiger des réserves précises et motivées lors de la livraison /réception des marchandises.
- Constituer un dossier de réclamation complet et efficace.
- Maîtriser les plafonds d'indemnisation.

2. Public visé et Prérequis

- **Public** : Exploitants transport, agents logistiques, responsables SAV, acheteurs, ou toute personne en charge de la réception ou de l'expédition de marchandises.
- **Prérequis** : Aucun prérequis spécifique. Une connaissance de base de l'environnement transport et logistique est un plus.

3. Programme détaillé

A- Formation COURTE : "Sensibilisation et Réflexes" :

- **Module 1** : Rappel des contrats types
- **Module 2** : Le rôle crucial des réserves
- **Module 3** : Fiches réflexes : réussir ses réserves.



65, rue Arthur Honegger
76600 Le Havre
Tél 06-62-28-83-38
HafterLH@outlook.com
www.Hafter-formation.fr

- **Module 4** : Connaître les plafonds des limitations de responsabilités.
-

B- Formation INTERMÉDIAIRE : "Maîtrise Opérationnelle et Litiges"

- **Module 1** : Rappel des contrats types
- **Module 2** : Le rôle crucial des réserves
- **Module 3** : Fiches réflexes : réussir ses réserves.
- **Module 4** : Connaître les plafonds des limitations de responsabilités.
- **Module 5** : Lettres de voiture et CMR
- **Module 6** : Les causes d'exonération
- **Module 7** : Déclaration et gestion des sinistres auprès de l'assureur– Obligations et bonnes pratiques
- **Module 8** - Lexique anglais -français du litige sous régime CMR

4. Méthodes pédagogiques et Évaluation

- **Méthodes** : Apports théoriques illustrés par des cas réels. Exercices pratiques de rédaction de réserves sur documents types.
- **Évaluation** : QCM de fin de formation et mise en situation pratique. Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire.

5. Modalités et Délais d'accès

- **Durée** : Formation courte 1/2 journée (3h30)
 - Formation intermédiaire 1 journée (7h00)
- **Lieu** : En intra-entreprise (vos locaux).
- **Délai d'accès** : Session organisée sous 15 jours après signature du devis.
- **Tarif** : 300 € (formation courte)



65, rue Arthur Honegger
76600 Le Havre
Tél 06-62-28-83-38
HafterLH@outlook.com
www.Hafter-formation.fr

600 € (formation intermédiaire)

- **Contact** : Inscription via notre page "Qualité et Réclamations" ou par email.