

## TRANSPORT / TRAITEMENT DES LITIGES



### DESCRIPTION

Cette formation est dédiée aux entreprises et aux personnes souhaitant acquérir les connaissances nécessaires au traitement des litiges transport.

A la suite de cette formation vous saurez identifier les obligations et les droits de chaque partie. Vous étudiez la base des documents de transport routier. Vous saurez ouvrir un dossier litige en bonne et due forme. Vous aurez les connaissances nécessaires pour faire, le suivi et les réclamations auprès du transporteur, ainsi que les flux documentaires.

Pour le transport international, vous pourrez déterminer votre niveau de responsabilité et les obligations en terme d'assurance que vous devez prendre.

Vous saurez finaliser le dossier litige auprès des autres acteurs de la chaîne logistique.

## PROGRAMME

### Rappel des aspects réglementaires et règles de base

- Gestion des appels d'offres
- Le contrat de transport
- Gestion des tournées de transport
- Plan de chargement, limite de charge, temps de conduite
- Documentation transport (capacité, règle de la concurrence, aspect social)
- Rôle du chargeur et obligations (libre accès aux quais, arrimage...)
- Rôle du transporteur (mise à disposition des moyens, camion, remorque, moyen d'arrimage...)
- Rôle du destinataire (rendez-vous, déchargement, prise de réserve)
- Les règles de circulation Européennes

### Flux documentaire

- Remplissage de la CMR au chargement
- Retour du récépissé émarginé
- Analyse des réserves éventuelles

### Traitement d'un litige

- Ouverture du dossier
- Traitement (document indispensable – photos ...)
- Analyse
- Décision
- Plan d'action