

### Détails de la formation

#### LES DIFFÉRENTS TYPES DE LITIGES

- Introduction aux notions de litiges, dysfonctionnements, sinistres
- Les grands principes de la gestion de litiges
- Échange avec les stagiaires : Analyse de cas terrain, de cas ayant dégénéré en expertise
- Gérer une réclamation client : Quand et que faut-il écrire ?
- Formuler un accord amiable
- Tracer les actions et préparer une possible suite

#### LITIGES AMIABLES : Qu'est-ce qu'un litige ? Tour de table et cas fréquents

- Une expertise résulte souvent d'un litige mal géré : étude de cas liées à l'expertise
- Savoir prouver sa bonne foi au cas où : acter les actions, les constats, les décisions
- Préparer la suite : Quand et qu'écrire au client ?
- Formuler par écrit un accord amiable

#### L'EXPERTISE AMIABLE & CONTRADICTOIRE (EAC) : Introduction à l'expertise

- Les grands principes des expertises amiables et contradictoires (EAC), rôle et obligations de l'expert
- Convocation à l'expertise : règles des convocations, mise en cause sous-traitance, fournisseur
- Préparer l'expertise : Faut-il solliciter son assureur ? Que faut-il amener pour l'expertise ?
- Comprendre les enjeux cachés : L'influence de la compagnie d'assurance et de la nature du contrat mobilisé, l'objectif de l'expert demandeur, copinage...
- Comment appréhender la réunion d'expertise amiable et contradictoire ?
- Quelle suite à l'expertise ?

#### L'EXPERTISE JUDICIAIRE

- Introduction à la problématique judiciaire
- Comprendre l'expertise judiciaire : Assignation, enjeu, procédure
- L'expert judiciaire n'est pas un juge : Les obligations de l'expert judiciaire, les limites de compétence de l'expert
- Préparer son dossier c'est être efficace pendant La réunion d'expertise judiciaire
- Tout se joue-t-il pendant la réunion d'expertise judiciaire ?
- Les dires : L'avocat n'est pas un sachant technique, aidez-le

