



## CONCURRENCE & CONTRADICTOIRE

La gestion du contradictoire expert en automobile / réparateur

### Programme

#### Maîtrise de l'environnement juridique : les principes fondamentaux

- le principe de la liberté des prix du Code de commerce
- le principe de la liberté d'évaluation des dommages du Code de la route
- la jurisprudence
- le principe de la contradiction

#### L'expertise contradictoire avec le réparateur

- la charte des bonnes pratiques experts/réparateurs
- limites de l'expertises contradictoires
- le processus de l'expertise contradictoire

#### La gestion du désaccord

- les types de désaccord
- processus de traitement à partir de 4 situations
- normalisation des échanges

#### La gestion du refus d'accès au garage

- processus de traitement
- normalisation des échanges

#### Les outils de communication

- courriels types tracés avec le réparateur
- courriels types tracés avec l'assureur
- courriels types tracés avec le propriétaire du véhicule

## Formation continue Cœur de métier

#### Objectifs

- Maîtriser l'environnement juridique qui encadre les relations Experts / Réparateurs
- Apprendre à gérer une situation conflictuelle dans le cadre de cette relation

#### Public concerné

- Expert en automobile
- Expert en formation

#### Prérequis

Aucun

#### Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés théoriques avec supports visuels
- Boîte à outils documents et lettres types
- Mise en situation
- Documentation stagiaire

#### Attestation individuelle de fin de formation

délivrée au participant à l'issue du stage

#### Animateurs (selon disponibilité)

Nélia PALMAS  
Juriste métier  
Ou Lionel NAMIN  
Chargé d'enseignement à l'Université Paris II  
Panthéon-Assas  
Conseiller scientifique de la revue  
« *Jurisprudence automobile* »  
Ou Benoît LAMBERT  
Avocat associé au barreau de Draguignan

#### Effectifs

12 participants

#### Durée

1 jour (7 heures)

#### Lieu

Toutes régions

IFOR2A Institut de Formation associée à l'Automobile  
43, rue des Plantes – 75 014 PARIS

T. 01 45 40 81 92 – F. 01 40 09 01 23

[ifor2a@anea.fr](mailto:ifor2a@anea.fr) – [www.anea.fr/ifor2a](http://www.anea.fr/ifor2a)

SASU au capital de 150 000 € - RCS Paris 497 640 441 00018

N° de déclaration d'existence : 11 75 368 04 75