

Gestion des Litiges et Réclamations en Fin de Chantier : Sécuriser la Réception et Résoudre les Conflits Efficacement

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-litiges-et-reclamations-en-fin-de-chantier-securiser-la-reception-et-resoudre-les-conflits-efficacement

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
INF548

CATÉGORIE
Contrats et Marchés de Travaux

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les causes des litiges en fin de chantier
- ✔ Maîtriser le cadre contractuel du BTP
- ✔ Gérer efficacement les réclamations clients
- ✔ Organiser la réception des travaux et les réserves
- ✔ Résoudre les conflits de manière amiable
- ✔ Gérer les contentieux juridiques liés au chantier
- ✔ Optimiser le suivi administratif des litiges
- ✔ Réduire les risques de contentieux
- ✔ Appliquer les bonnes pratiques de gestion de conflit
- ✔ Développer une expertise en gestion des litiges BTP

👥 POUR QUI ?

- ✔ Conducteurs de travaux
- ✔ Chefs de chantier
- ✔ Maîtres d’œuvre et maîtres d’ouvrage
- ✔ Responsables de projets BTP
- ✔ Ingénieurs construction
- ✔ Juristes en droit de la construction
- ✔ Experts en bâtiment
- ✔ Responsables qualité chantier
- ✔ Gestionnaires de contrats BTP
- ✔ Toute personne impliquée dans la réception et le suivi de chantier

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DES LITIGES EN FIN DE CHANTIER

- Compréhension des causes fréquentes de litiges en fin de chantier
- Identification des parties prenantes et responsabilités
- Analyse des enjeux contractuels et financiers

2 / CADRE CONTRACTUEL ET JURIDIQUE DU BTP

- Étude des contrats de construction et clauses de réception
- Responsabilités des intervenants après livraison
- Application des garanties légales et contractuelles

3 / RÉCEPTION DES TRAVAUX ET PROCÈS-VERBAL

- Organisation de la réception de chantier
- Gestion des réserves et non-conformités
- Rédaction du procès-verbal de réception

4 / IDENTIFICATION ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Analyse des réclamations clients et entreprises
- Qualification des litiges techniques et financiers
- Mise en place d’un traitement structuré des demandes

Afrique Formation

5 / GESTION DES MALFAÇONS ET NON-CONFORMITÉS

- Détection des défauts après livraison
- Mise en œuvre des actions correctives
- Suivi des travaux de reprise

6 / NÉGOCIATION ET RÉSOLUTION AMIABLE DES CONFLITS

- Techniques de négociation entre parties
- Recherche de solutions amiables et rapides
- Prévention des contentieux judiciaires

7 / GESTION DES CONTENTIEUX JURIDIQUES

- Recours aux procédures judiciaires
- Rôle des experts et avocats
- Suivi des procédures contentieuses

8 / SUIVI ADMINISTRATIF ET TRAÇABILITÉ DES LITIGES

- Constitution des dossiers de litige
- Archivage des échanges et documents
- Traçabilité des décisions prises

9 / CAS PRATIQUES DE GESTION DE LITIGES

- Analyse de situations réelles de fin de chantier
- Simulation de résolution de conflits
- Application des bonnes pratiques

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

09 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
28 Sep. au 01 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés