



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 IDENTIFICATION DES RESPONSABILITÉS EN LITIGE	7
CHAPITRE 2 NÉGOCIATION DE SOLUTIONS ACCEPTABLES	15
CHAPITRE 3 COORDINATION INTERNE ET EXTERNE POUR LE SUIVI	23
CHAPITRE 4 ÉTABLISSEMENT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	31
CHAPITRE 5 RAPPORT EFFICACE DES INCIDENTS	41
CHAPITRE 6 ÉLABORATION D' ACTIONS CORRECTIVES	49
CHAPITRE 7 GESTION DE LA COMMUNICATION DES LITIGES	59
CHAPITRE 8 INTERACTION CONSTANTE AVEC LES PRESTATAIRES	69
CHAPITRE 9 ASSURANCE ET CONTRÔLE DES DÉCLARATIONS	77
CHAPITRE 10 MESURES DE SUIVI DES SINISTRES	85
CHAPITRE 11 UTILISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION	93
CHAPITRE 12 OPTIMISATION DE LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES	103
CHAPITRE 13 CONCEPTION DE SOLUTIONS EFFICIENTES	113
CHAPITRE 14 RESPECT DES PROCÉDURES INTERNES	123
CHAPITRE 15 VALIDATION DES RÉSULTATS ATTENDUS	133
CHAPITRE 16 UTILISATION DES CLAUSES ET CONVENTIONS	143
CHAPITRE 17 ASSURANCE D'UN CADRE LÉGAL RESPECTÉ	151
CHAPITRE 18 PRATIQUE DE L'ANGLAIS JURIDIQUE NIVEAU B2	161
CONCLUSION	171