



## REGION RHÔNE-ALPES

Adresse postale :  
2 impasse des Jardins  
38460 VILLEMORIEU

tél. : 09.61.49.22.12  
fax : 04.74.83.34.18  
e-mail : gncr.ra@orange.fr



Avril 2011

**Une formation vous est proposée,  
Ne passez pas à côté !**

**Sujet traité :** Gestion des Dossiers en Réparation Collision  
par « CESSION de CREANCE »

### PLAN de la FORMATION

#### INTRODUCTION :

La relation du carrossier avec les autres acteurs dans la réparation automobile :  
Client, Assureur et Expert.

#### 1/ Relation Expert

- . Le rôle de l'expert dans l'expertise amiable.
- . Les obligations du carrossier dans la procédure d'expertise.
- . Eléments facilitant les négociations au cours de l'expertise (courrier type, chartes de bonne conduite).

#### 2/ Relation Assureur

- . L'échange d'informations pratiques.
- . Charte de bonne conduite Assureurs/Réparateurs.
- . « Acte de Signification » de la cession de créance et respect des procédures.

#### 3/ Accueil Client

- . Accueil du client et attitude à tenir : le carrossier s'occupe de tout :
  - a. dans les démarches déclaratives et de leur suivi.
  - b. dans la relation avec l'assureur : échange des informations utiles et mise en œuvre de la procédure de « tiers payeur ».
  - c. dans la relation avec l'expert : assistance au suivi des procédures.

#### 4/ Cession de Créance

- . Présentation des règles juridiques applicables à la cession de créances futures ou éventuelles
- . Privilège du Réparateur sur le paiement des travaux
- . Principe du tiers payeur
- . Prise en charge du paiement par cession de créance.



Destinataires  
de la formation

*Elle s'adresse aux  
adhérents de la  
région Rhône-Alpes.*

*Sont concernés, les  
chefs d'entreprise ainsi  
que le personnel de  
bureau au contact de la  
clientèle.*

*Elle aura lieu à LYON  
mardi 10 mai 2011.*

*Un dossier complet  
(suivi de la démarche,  
lettres types et  
modèles) sera remis à  
chaque entreprise  
participante.*

*Si cette formation vous  
intéresse, merci de  
vous manifester au plus  
vite.*