

## Prévenir et gérer les litiges contractuels

**Public :** Responsables commerciaux, responsables achats, responsables ADV, juristes, dirigeants, toute personne amenée à gérer des contrats ou des situations litigieuses.

**Prérequis :** Aucun prérequis juridique n'est nécessaire.

**Durée :** 2 jours (14 heures).

**Objectifs :** À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les principales causes de litiges contractuels,
- Prévenir les risques de contentieux,
- Gérer les désaccords contractuels de manière structurée,
- Sécuriser les échanges et les preuves,
- Mettre en œuvre des solutions amiables adaptées.

### Programme :

---

#### Comprendre les litiges contractuels

- Définition et typologie des litiges
- Responsabilité contractuelle
- Non-respect des obligations
- Défauts d'exécution
- Désaccords d'interprétation

#### Identifier les causes fréquentes des conflits

- Contrats imprécis
- Clauses ambiguës
- Défaut de formalisation
- Mauvaise gestion des échanges
- Manque de traçabilité

#### Prévenir les risques contractuels

- Sécurisation des clauses
- Validation des engagements
- Gestion documentaire
- Comptes rendus et preuves
- Bonnes pratiques de suivi

#### Gérer les tensions et désaccords

- Identifier les signaux d'alerte
- Maintenir une communication constructive

- Techniques de désescalade
- Gestion des situations sensibles

#### **Mettre en œuvre une résolution amiable**

- Négociation
- Médiation
- Transaction
- Recherche d'accord équilibré
- Formalisation des solutions

#### **Préparer un dossier en cas de contentieux**

- Constitution des preuves
- Organisation des documents
- Analyse des responsabilités
- Évaluation des risques
- Relations avec les conseils juridiques

#### **Méthodes pédagogiques :**

Études de cas,  
Mises en situation,  
Analyse de litiges réels,  
Exercices pratiques,  
Échanges d'expérience.

#### **Modalités d'inscription :**

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

#### **Modalités d'évaluation :**

Auto-positionnement initial et final  
Exercices pratiques tout au long de la formation  
Questionnaire de validation des acquis