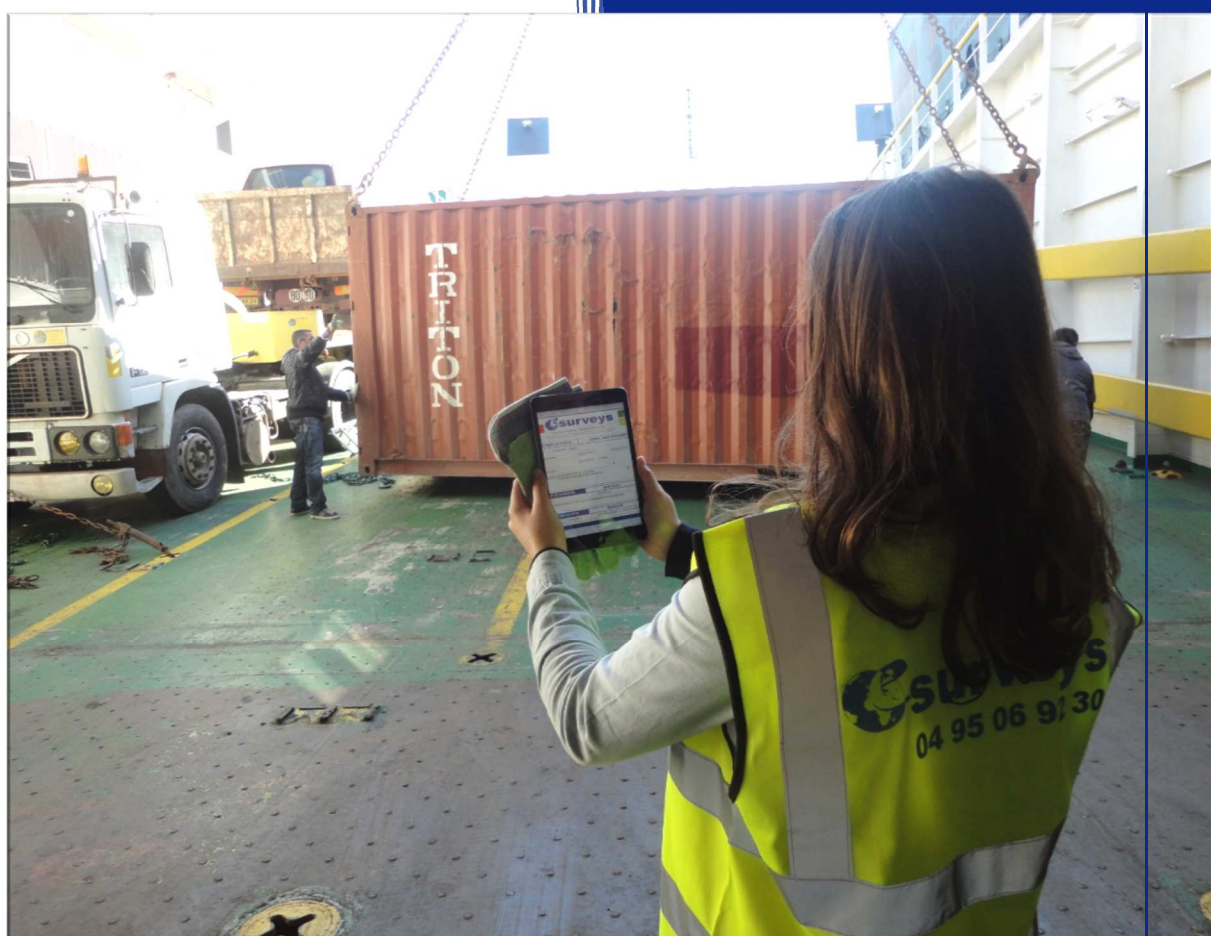




CLAIMS TRACKING



CHARGEURS
TRANSITAIRES MARITIMES
COMMISSIONNAIRES DE
TRANSPORTS .2015

TABLES DES MATIERES

| | |
|---|---|
| 1. PREAMBULE..... | 2 |
| 2. SUPERVISIONS | 3 |
| 3. SCHEMA OPERATIONNEL | 3 |
| 4. PROGICIEL ESURVEYS | 4 |
| 5. CONSTAT DE SURVEILLANCE | 5 |
| 6. VISUELS DE SURVEILLANCE..... | 6 |
| 7. CONTROLE EN INTERFACE | 7 |
| 8. ASSISTANCE PORTUAIRE..... | 7 |
| 9. EXPERTISES & LITIGES..... | 7 |
| 10. PROCEDURE CONTRADICTOIRE | 7 |
| 11. GESTION DU LITIGE / DOSSIER RECLAMATION | 7 |
| 12. CONSULTATION & FINALISATION | 8 |
| 13. POLICE D'ASSURANCE & TERMES DES ACCORDS COMMERCIAUX | 9 |
| | |
| ANNEXE 1 – ECRAN DE SAISIE PROGICIEL ESURVEYS..... | 2 |
| ANNEXE 2 – PROCEDURES OPERATIONELLES ESURVEYS..... | 4 |
| ANNEXE 3 – CONSTAT DE SURVEILLANCE ESURVEYS | 5 |
| ANNEXE 4 – VISUELS DE SURVEILLANCE ESURVEYS | 6 |
| ANNEXE 5 – PROCEDURE GESTION DES LITIGES..... | 8 |
| ANNEXE 6 – POLICE D'ASSURANCE | 9 |

1. PREAMBULE

En qualité d'expert, et au vue de la recrudescence des diverses avaries survenues sur les remorques transportées au cours des opérations maritimes, nous avons mis en place des **procédures de contrôle, surveillance et inspection** desdites remorques afin de **prévenir, sécuriser ces évènements** et **rationnaliser la gestion des coûts** qui en découlent.

Ces expertises ont pour but de **déterminer les origines** et **l'imputabilité des avaries** ainsi que d'en **établir le préjudice** et **le quantum de l'avarie** caractérisée retenue au titre du transport maritime.

- ✓ Protéger dans toutes circonstances les intérêts du chargeur et de son assureur dans toutes les circonstances.
- ✓ Sensibiliser les partenaires sur la présence d'un surveyor.
- ✓ Assurer la qualité des prestations commerciales.
- ✓ Assistance portuaire : compléter / suppléer l'agent sur le terrain opérationnel.
- ✓ Sécuriser les marchandises transportées.
- ✓ Relater le caractère d'une avarie et l'estimation **des coûts de réparation**.
- ✓ Réduire les coûts liés aux réclamations en dégageant la responsabilité, l'imputabilité des dommages et le caractère du dommage.
- ✓ Consolider les dossiers de recours contre les tiers responsables.
- ✓ Faciliter les négociations relatives aux préjudices des opérations.
- ✓ Augmenter le taux de retour d'indemnisation.
- ✓ Alléger la charge administrative et juridique des recours.
- ✓ Accélérer la clôture des dossiers litiges.
- ✓ Diminuer le taux de vétusté des remorques.
- ✓ Augmenter le taux d'amortissement des remorques.
- ✓ Garantir la qualité du parc remorque.
- ✓ Diminuer la franchise sur les polices d'assurance.

2. SUPERVISIONS

Notre interface d'inspection s'organise autour de nos structures E-Surveys dans chaque pays concerné, qui effectuent réciproquement, dans les enceintes portuaires du chargement et du déchargement, les constats de surveillance des remorques transportées pour chaque opération maritime. Cette méthode de surveillance permet de prévenir de l'état différentiel de la remorque survenu au titre du transport maritime et de préconiser les mesures qui s'imposent afin de protéger les intérêts des parties concernées face aux préjudices subis.

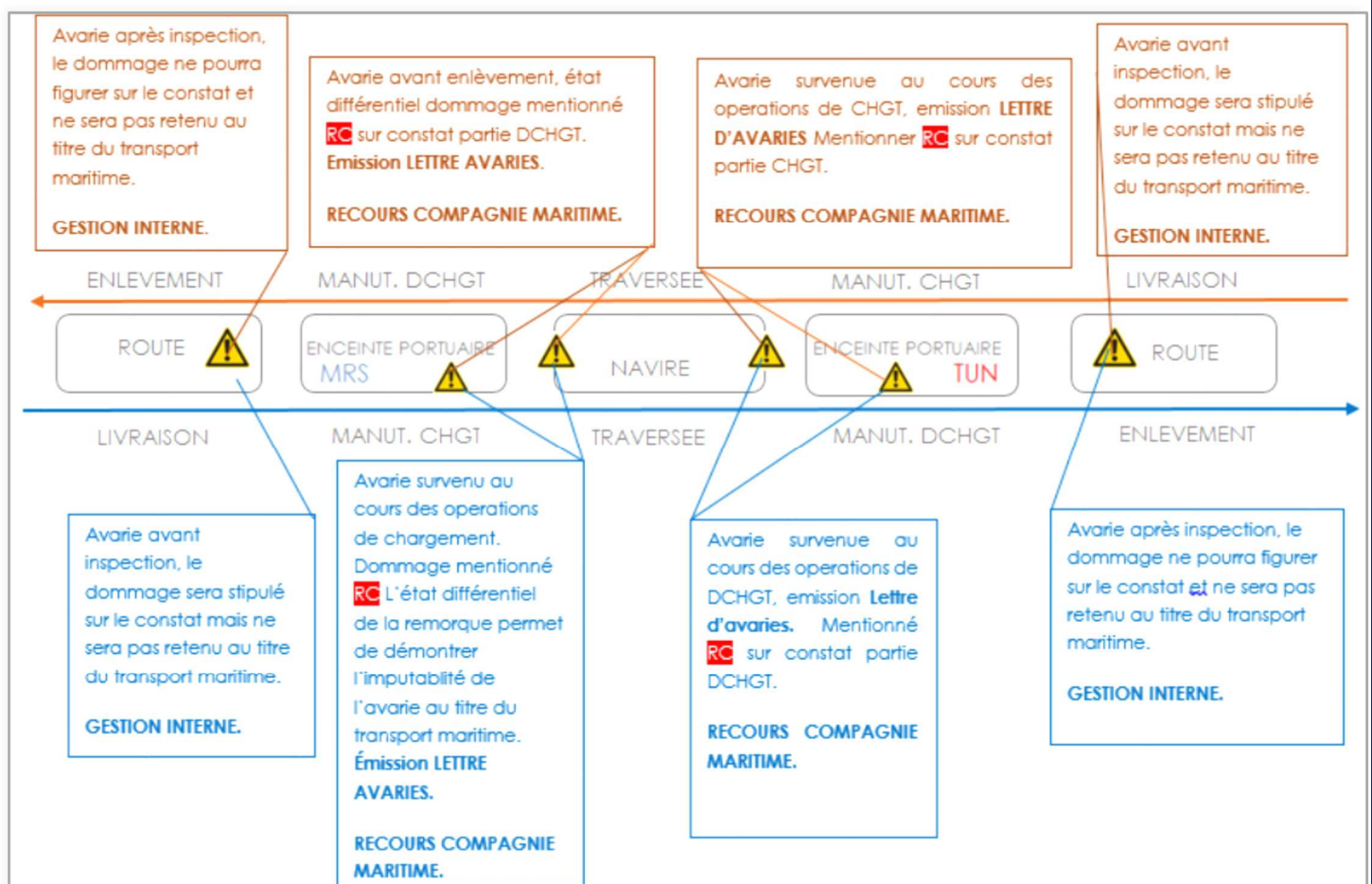
Toutes les données sont transférées directement entre les différences agences concernées par le transport maritime afin que chaque acteur du contrôle dispose de tous les éléments durant l'intégralité des opérations du transport maritime.

Toutes constatations caractérisées feront l'objet de mesures conservatoires afin de protéger les intérêts du chargeur.

3. SCHEMA OPERATIONNEL

Les procédures et outils mis en place sur l'interface de contrôle permettent de disposer de la traçabilité de la remorque sur tous les segments du transport. E-surveys prend en charge la totalité des démarches préventives et conservatoires dans l'intérêt du mandant.

ANNEXE 1



4. PROGICIEL ESURVEYS




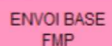
L'intégralité des Interfaces de surveillance et de la procédure CLAIMS TRACKING sont appliquées numériquement afin d'améliorer la transmission des documents relatifs aux inspections. Chaque expert dispose d'une tablette numérique lors de son opération de surveillance et saisie l'intégralité de ses constatations et visuels des remorques le jour de l'opération afin que chaque collaborateur puisse disposer d'élément probant et déclencher le plus rapidement possible les procédures conservatoires qui s'imposent.


L'archivage sous base de données permet d'effectuer un historique complet de la remorque pour chaque voyage maritime et créer une traçabilité complète de la remorque en sus de l'inspection du jour des opérations.

E-surveys conserve l'intégralité des données pour chaque remorque et fournit la possibilité à chaque collaborateur ou partenaire du mandant de disposer des éléments relatifs à l'état général de la remorque avant la fin des opérations de transports.

ANNEXE 2


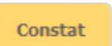


Saisie remorque

NOUVELLE BASE VIERGE V8  Bateau Remor. Date du  -  Liste 

 **IDENTIFICATION N° :** IMMATRICUL **Plomb :** XXXXX

MANDANT : ☐ JOST ☐ GEFCO ☐ TRANSCAUSSE ☐ MAXITRANS ☐ STEFOVER ☐ MAGRHEB SOLUTION ☐ VECTORYS ☒ Autre...

TYPE : ☒ FOURGON ☐ FOURFON LISSE ☐ FRIGORIFIQUE ☐ SAVOYARDE ☐ HAUTEUR 280 ☐ Autre...

PHASE 1 CHARGEMENT **PHASE 2 DECHARGEMENT**

Expertise : ☐ Interchange : ☒ Remarque (s) Expertise : ☐ Interchange : ☐

Chargement **Bateau :** Ark Futura **Déchargement**

Chargement Date : 13/05/2015 Inspecteurs : NG **Déchargement** Date : 15/05/2015 Inspecteurs : NA

Port : ☒ Marseille ☐ La Goulette ☐ Livourne

015 Modification 13/05/2015

5. CONSTAT DE SURVEILLANCE NUMERISE E-SURVEYS

Chaque expert du groupe E-surveys effectuera un examen approfondi de la remorque afin de réaliser la synthèse des dommages constatés lors de la livraison des remorques avant les opérations maritimes. Tous contrôles préventifs effectués lors des opérations maritimes permettront d'établir la traçabilité de la remorque du voyage maritime et constitueront des éléments de preuves lors de constatations d'un état différentiel suite aux opérations de transport maritime.

ANNEXE 3

[illegible]

6. VISUELS DE SURVEILLANCE E-SURVEYS

En parallèle du contrôle et des constatations effectués sur les remorques, l'expert dispose d'une base numérique afin d'insérer en sus des réserves sur le constat de surveillance, les visuels de la remorque. Le visuel de surveillance permet d'obtenir une vue d'ensemble de la remorque sur ses 4 faces et l'assurance de la présence ou non de scellé sur la porte arrière droite.

Les éléments visuels seront à leur tour utiliser pour constater la pleine mesure des avaries caractérisées signalées par les différents experts présents sur toute l'interface de transport et attester le préjudice subi.

ANNEXE 4

general@esurveys.fr
TEL: +33 (0) 496 089 230



www.esurveys.fr
FAX: +33(0) 491 467 892

Ark Futura

Chargement
Marseille 13/05/2015

Déchargement
Rades 15/05/2015

Inspecteur
1 NG 2 NAI

ID : IMMATRICUL Plomb : XXXXX Type : FOURGON P/C : CHARGEUR

PHASE 1*

CHARGEMENT







Expertise 1 ☐ 2 ☐

Remarque (s)

Interchange 1 ☐ 2 ☐

7. CONTROLE EN INTERFACE

Le schéma opérationnel de la procédure CLAIMS TRACKING implique la présence d'expert dans chaque port lors des opérations commerciales maritimes. La transmission des données numériques permet à toutes les parties de disposer de tous les éléments propres à la remorque sur chaque segment du transport et permet de mentionner ou constater un état différentiel lors de la fin du transport maritime. Toutes les procédures qui découlent du contrôle des experts sont renseignées au service Litige du groupe en France afin de mettre en place la procédure de réclamation préalablement définie par la compagnie maritime dans son contrat commercial.

8. ASSISTANCE PORTUAIRE

Dans le cadre de sa présence à l'intérieur des différentes enceintes portuaires, E-surveys propose, en sus des contrôles, des services d'assistance portuaire au chargeur, afin de répondre à des besoins complémentaires au bon déroulement du transport maritime. (Pose des scellés, remise des plis cartables, confirmation de chargement, laissé à quai...) Chaque opération à effectuer sur une marchandise peut être certifiée par le cabinet d'expertise afin de prendre les dispositions nécessaires dans l'intérêt future du mandant.

9. EXPERTISES & LITIGES

Suite logique à la procédure de « CLAIMS TRACKING », toutes les procédures liées à un litige et/ou autre avarie caractérisée signifiées lors du contrôle font parties intégrantes du protocole. E-surveys intervient directement dans l'enceinte portuaire suite à la déclaration du sinistre et met en place l'ensemble des mesures conservatoires appropriés pour la gestion future du sinistre.

10. PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre des avaries caractérisées retenues au titre du transport maritime, E-surveys prend en charge la totalité des étapes d'une procédure contradictoire :

- Lettre de réserve.
- Convocation des parties.
- Constatation contradictoire.
- Compte rendu d'expertise.
- Rapport final d'expertise contradictoire.

L'analyse des éléments de traçabilité détenus par E-surveys tout au long du transport maritime permet d'établir un dossier du litige complet constitué d'éléments probants non réfutables afin d'établir le quantum du préjudice subi.

11. GESTION DU LITIGE & RECLAMATION

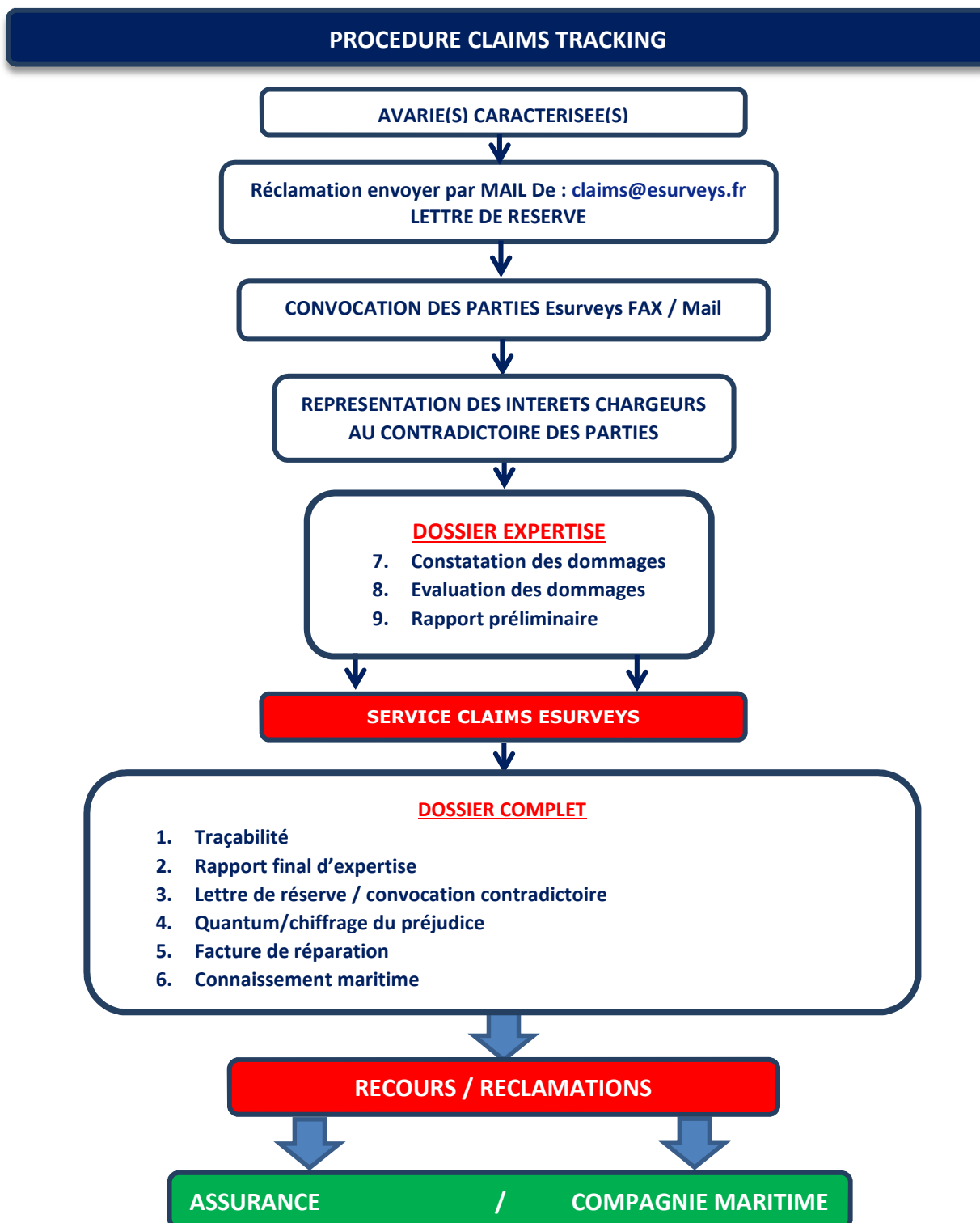
La démarche qualitative du présent protocole, donne la possibilité à nos partenaires de confier la gestion du litige et l'ensemble des recours au service contentieux E-surveys. Nous établirons le dossier complet de réclamation selon les procédures imposées pour les différents connaissements maritimes.

Nous transférons l'intégralité des documents relatifs aux investigations et pièces justificatives demandées par votre assurance, nous assurons le suivi du recours, les étapes du recouvrement avec votre assureur et les tiers responsables du litige.

12. CONSULTATION & FINALISATION

Tout au long des étapes du traitement du litige, E-surveys met en corrélation l'ensemble des éléments détenus sur les opérations de transport maritime. La procédure de gestion du litige amène à la mise en exergue d'évènements caractérisés et une collaboration dans le suivi des recours dans le but d'aboutir à l'indemnisation et/ou la compensation financière du préjudice subi.

ANNEXE 5



13. POLICE D'ASSURANCE & TERMES DES ACCORDS COMMERCIAUX

La mise en place du protocole de contrôle « Claims Tracking » demande une étude préalable de la police d'assurance du mandant ainsi que des procédures de réclamations et clauses du contrat commercial liées au transport maritime. Ces études en amont du contrôle ont pour but de favoriser le traitement des recours et accélérer la clôture des recours.

ANNEXE 6

POLICE ASSURANCE
2015

CONTRAT
TRANSPORT MARITIME
2015