

Modalités de traitement des difficultés et des réclamations

Il convient de collecter et d'enregistrer les difficultés rencontrées et les réclamations soulevées par les candidats avant, pendant ou à la fin de la formation via le questionnaire de satisfaction.

Ces difficultés et réclamations doivent être traitées selon les modalités suivantes :

- Identifier et analyser ces causes,
- identifier les mesures à mettre en oeuvre et établir un plan d'actions en vue de pallier les difficultés et les réclamations soulevées. Ces mesures peuvent être selon les difficultés rencontrées et les réclamations soulevées :

Difficultés ou réclamations	Mesures à prendre
Epreuves 1 et 2 : Déontologie et révision légale et contractuelle	
1. Difficultés	
Difficultés de comprendre le cas-type présenter	Comprendre où se situe la difficulté et lui expliquer les passages difficiles
Difficultés de rechercher les documents qui s'y rapportent	Lui expliquer la procédure de recherche de ces documents
Difficultés d'identification de la solution	Lui expliquer comment identifier la solution aux problématiques posées et
Difficultés de et de faire une synthèse pour présenter la solution	Lui expliquer les règles de faire une bonne synthèse.
2. Réclamations	
Enoncé du cas-types non clairs	Examiner le cas-type et le reformuler si nécessaire.
Durée très courts pour traiter le dossier soumis	Accorder exceptionnellement un supplément et sensibiliser le candidat sur la nécessité de respect cette durée pour s'exercer sur les conditions de durée de l'examen.
Epreuve 3 : Mémoire	
1. Difficultés	
Difficultés de concevoir un plan	- Lui expliquer les règles de conception d'un plan - Lui proposer la structure de base de son plan et le laisser la détailler
Difficultés de rédiger une introduction ou une conclusion	- Lui expliquer les règles d'introduction ou de conclusion. - Lui faire des exemples puis des exercices pratiques
Difficultés d'identifier les idées centrales de son sujet	- Lui proposer une bibliographie qui traite son sujet - Lui proposer quelques idées de départ qui pourraient lui inspirer d'autres idées - Lui expliquer comment rechercher des idées
Difficultés de présenter ses idées dans un style cohérent et clair	- Lui expliquer les règles d'enchaînement des idées et de clarté pour un bon style clair et cohérent.

	- Lui faire des exemples puis des exercices pratiques
Difficultés de comprendre et répondre à une question lors de la soutenance	- Lui expliquer les règles de saisie d'une question et de réponse. - Lui faire des simulations d'entraînement via skype des questions réponses
2. Réclamations	
Annotations des chapitres souvent non claires	Revoir les annotations et les reformuler jusqu'à saisie totale par l'apprenant.
Délai de remise des chapitres souvent très court	Accorder exceptionnellement des délais supplémentaires et sensibiliser le candidat sur le respect de ces délais pour pouvoir achever sa formation dans le délai prévu.
Des suppressions de passages non expliquées	Revoir les passages supprimés et expliquer clairement le pourquoi de ces suppressions.
Des passages rédigés par le formateur non saisis par le candidat	Expliquer clairement ces passages et, si nécessaire, les reformuler.

- Vérifier et évaluer l'impact de ces mesures sur les difficultés rencontrées et les réclamations soulevées.

- S'il existe encore des difficultés les revoir et rechercher d'autres solutions.