

FICHE DE SUIVI

Annulation – rupture de parcours – réclamation

Action de formation : « Des solutions pour rebondir face à la crise »

Organisme de formation : reconversioncpf.fr

Financeur : VIVEA

Année : 2026

1. IDENTIFICATION DU PARTICIPANT

Nom - Prénom :

Nom de l'exploitation :

Date de la formation :

Téléphone : Adresse mail :

2. ANNULATION AVANT LE DÉBUT DE LA FORMATION

Le participant souhaite annuler sa participation

Date de la demande d'annulation :

Demande reçue par :

- ☐ Téléphone
- ☐ Mail
- ☐ Courrier
- ☐ Autre

Motif communiqué par le participant :

- ☐ Empêchement personnel
- ☐ Empêchement professionnel
- ☐ Maladie / problème de santé
- ☐ Problème familial
- ☐ Problème sur l'exploitation
- ☐ Autre

Reconversion CPF / Catherine Bos

710 impasse de La Fusterie, 24560 Conne-de-Labarde - 07 86 58 56 51 - catherinebos@reconversioncpf.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75240201024 auprès de la préfète de la Nouvelle-Aquitaine
SIRET 444 736 128 00026 - APE 8559 A - www.reconversioncpf.fr

Précisions :
.....
.....

Action réalisée par l'organisme :

- ☐ Annulation enregistrée
- ☐ VIVEA informé / demande de financement actualisée dans l'Extranet
- ☐ Report proposé
- ☐ Nouvelle date proposée
- ☐ Problème sur l'exploitation
- ☐ Autre

Date de l'action réalisée :

Nom du formateur :

3. ABSENCE OU RUPTURE DE PARCOURS EN COURS DE FORMATION

Situation constatée

- ☐ Absence à une partie de la formation
- ☐ Départ anticipé
- ☐ Abandon de la formation
- ☐ Interruption pour motif personnel
- ☐ Interruption pour motif professionnel
- ☐ Autre

Date de l'interruption :

Durée effectivement réalisée :

Motif communiqué :
.....

Contact avec le participant

Date :

Moyen de contact :

- ☐ Téléphone
- ☐ Mail
- ☐ Autre

Échange / éléments recueillis :
.....

Suite donnée :

- ☐ Poursuite possible de la formation
- ☐ Report / nouvelle session proposé
- ☐ Accompagnement pour identifier la suite du parcours
- ☐ Abandon confirmé par le participant
- ☐ Situation signalée / actualisée dans l'Extranet VIVEA
- ☐ Autre

4. IMPACT SUR LA FORMATION

La rupture du parcours a-t-elle empêché l'atteinte des objectifs ?

- ☐ Non
- ☐ Partiellement
- ☐ Oui

Éléments permettant de l'apprécier :
.....

Évaluation réalisée :

- ☐ Évaluation des acquis réalisée
- ☐ Évaluation partielle
- ☐ Évaluation impossible du fait de l'interruption

5. RÉCLAMATION DU PARTICIPANT

Une réclamation correspond à une insatisfaction exprimée par le participant concernant la prestation, son organisation, son accueil, ses modalités pédagogiques ou son déroulement.

Date de réception de la réclamation :

Réclamation reçue par :

- ☐ Téléphone
- ☐ Mail
- ☐ Courrier
- ☐ Entretien
- ☐ Autre

Objet de la réclamation :

- ☐ Organisation de la formation
- ☐ Contenu pédagogique
- ☐ Méthodes pédagogiques
- ☐ Accueil / conditions matérielles
- ☐ Relation avec le formateur
- ☐ Adaptation aux besoins du participant
- ☐ Information fournie avant la formation
- ☐ Autre

Description de la réclamation :

.....

6. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Analyse réalisée par l'organisme :

.....

Réponse apportée au participant :

.....

Action corrective ou amélioration décidée :

- ☐ Aucune action nécessaire
- ☐ Modification d'un support pédagogique

Reconversion CPF / Catherine Bos

710 impasse de La Fusterie, 24560 Conne-de-Labarde - 07 86 58 56 51 - catherinebos@reconversioncpf.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75240201024 auprès de la préfète de la Nouvelle-Aquitaine
SIRET 444 736 128 00026 - Qualiopi 2025 - APE 8559 A - www.reconversioncpf.fr

- Modification d'une information préalable
- Adaptation d'une méthode pédagogique
- Modification de l'organisation
- Prise de contact avec le participant
- Autre

Action mise en œuvre le :

Responsable :

7. CLÔTURE

Date de réponse au participant :

Réclamation considérée comme traitée :

- Oui
- Non
- En cours

Observations :

Date de clôture :

Signature du responsable de l'organisme :

8. SUIVI QUALIOP

Chaque annulation, rupture de parcours ou réclamation fait l'objet d'une traçabilité permettant à l'organisme :

- ◆ d'identifier les causes des interruptions ;
- ◆ de suivre les réclamations ;
- ◆ d'apporter une réponse au participant ;
- ◆ de mettre en œuvre, si nécessaire, une action corrective ;
- ◆ d'améliorer les modalités de la formation.

Bilan annuel

Nombre d'annulations avant formation :

Nombre de ruptures / abandons :

Nombre de réclamations :

Nombre d'actions correctives mises en œuvre :

Principales causes identifiées :

.....

Améliorations décidées pour l'année suivante :

.....

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

Les modalités de gestion des annulations et de réalisation des formations sont appliquées conformément aux conditions générales VIVEA en vigueur.

En 2026, les conditions générales VIVEA précisent notamment que le stagiaire qui annule sa participation doit en informer le prestataire de formation **sans délai** et que la prise en charge définitive est notamment calculée selon la réalisation effective de l'action et les heures effectivement réalisées.

En cas de réclamation ou de différend entre le prestataire et le stagiaire, celui-ci adresse sa réclamation directement au prestataire ; les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable.