

H&C Conseil

BILAN D'ACTIVITE 2021

- ① Les faits marquants 2021
- ② Bilan formation - Données quantitatives
- ③ Demande d'accréditation/agrément
- ④ Les activités de formation
- ⑤ Composition de l'équipe pédagogique
- ⑥ Communication
- ⑦ La Qualité
- ⑧ Perspectives 2022

① Les faits marquants 2021

En 2021, H&C Conseil a pleinement développé l'apprentissage et plus de 800 apprentis ont suivi une formation (enquête SIFA)



Augmentation de nos capacités d'accueil

- Nouveaux locaux à Montpellier (même adresse) d'une surface de plus de 300m² avec des salles de formation, bureaux, espace détente et vestiaires.
- Nouveaux locaux à Narbonne avec deux nouvelles salles de formation (attendant au plateau technique restauration).
- Nouveaux locaux à Toulouse avec deux nouvelles salles de formation (même adresse).



Equipements en matériel

- Aménagement des nouvelles salles avec tables, chaises, tableaux, ...
- Rééquipement des plateaux techniques restauration avec achat de petits matériels pour tous les sites (batteurs, cutters, mixers plongeurs, ruses, calottes, sauteuses, poêles, blenders, bacs inox gastro, ...)



Concours inter-sites Chaud Devant

Création d'un concours interne « chaud devant » avec des sélections des apprentis sur l'ensemble des établissements et une finale au CFA H&C Conseil Montpellier avec remise de prix.



Titres professionnels

Obtention de l'agrément :

- Titre professionnel manager d'unité marchande – H&C Conseil Cabestany - H&C Conseil Clermont-Ferrand - H&C Conseil Montpellier - H&C Conseil Narbonne - H&C Conseil Toulouse
- Titre professionnel employé commercial en magasin - H&C Conseil Nice
- Titre professionnel assistant immobilier– H&C Conseil Clermont-Ferrand
- Titre professionnel conseiller commercial – H&C Conseil Nice
- Titre professionnel cuisinier - H&C Conseil Cabestany
- Titre professionnel agent de restauration– H&C Conseil Cabestany
- Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie - H&C Conseil Cabestany
- Titre professionnel gouvernant en hôtellerie- H&C Conseil Cabestany

- Titre professionnel employé d'étage en hôtellerie- H&C Conseil Cabestany



Développement du commerce

Développement des sessions de formation en titre professionnel commerce (employé commercial en magasin, conseiller commercial en magasin et manager d'unité marchande) sur l'ensemble des sites H&C Conseil.



CQP de l'Industrie Hôtelière

Octobre 2020 - Par décision de la CPNEFP-IH, le CQP « commis de cuisine » et le CQP « serveur en restauration » se transforment en Titres à finalité Professionnelle de niveau 3.

Cette évolution permet d'ouvrir ces certifications de branche à l'apprentissage à compter du 01 janvier 2021

Obtention de l'habilitation pour les CQP :

- CQP Maître d'hôtel – H&C Conseil Cabestany - H&C Conseil Clermont-Ferrand- H&C Conseil Montpellier - H&C Conseil Narbonne – H&C Conseil Nîmes - H&C Conseil Toulouse

- CQP Barman du monde de la nuit - H&C Conseil Narbonne – H&C Conseil Nîmes - H&C Conseil Toulouse



Qualif pro

Mise en place de sessions Qualif Pro du PRF Occitanie. Au total 42 sessions ont eu lieu ou ont démarré en 2021.

2021 : Réponse appel d'offres PRF 2023 2026 dans le secteur HCR, commerce et actions courtes (Hygiène alimentaire et permis d'exploitation). Attente des notifications de marché éventuelles en 2022.



Projet pro

Mise en place de sessions Projet pro du PRF Occitanie avec nos co-traitants et en sous-traitance.

2021 : Réponse appel d'offres PRF 2023 2026 dans le secteur HCR en co-traitance avec le Centre Régional de formation professionnelle (CRFP). Attente des notifications de marché éventuelles en 2022



Formation obligatoire buraliste

Décembre 2021: Renouvellement de notre agrément pour dispenser les formations obligatoires dédiées aux buralistes pour une durée de trois ans



Actions de branches -AKTO

Avenant de reconduction du marché actions de branches de l'OPCO AKTO réseau Fafih en 2021 et réponse d'H&C Conseil pour le marché actions de branches 2023 2026 (restauration traditionnelle, restauration rapide et restauration collective). Notification des marchés en 2022.



Renforcement des équipes

Recrutement de nouveaux formateurs essentiellement pour les métiers du commerce
Nomination d'un formateur référent en commerce



Communication

Refonte complète de notre site Internet. Création d'un nouveau logo et d'une charte graphique.



Qualité

En 2021, H&C Conseil a la labellisation Qualiopi pour l'ensemble de ces établissements.
H&C Conseil est reconnu qualité pour :

- Les actions de formation
- Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- Actions de formation par apprentissage

Notre certification Qualiopi est valable jusqu'au 13 décembre 2024.

Renouvellement de la certification qualité Certif Région pour 2022-2024



Subventions de la Région Occitanie pour l'activité CFA

Au titre de :

- Soutien au fonctionnement des CFA-OFA
- Promotion et valorisation de l'apprentissage en Occitanie
- Apprentissage : investissement des CFA/OFA (demande de financement pour l'achat d'écrans interactifs numériques)



Pandémie

2021 : année marquée par la pandémie Covid-19.

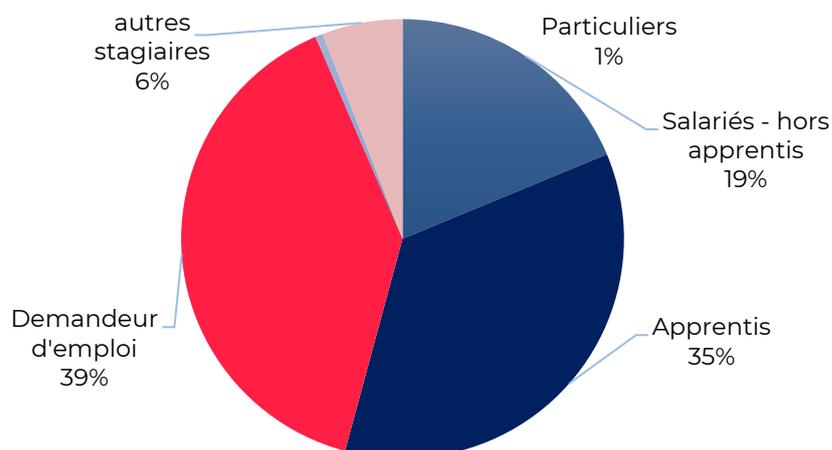
- Confinement du 17 mars 2021 au 03 mai 2021
- Fermeture des restaurants et des bars les deux premiers trimestres 2021

② Bilan formation - Données quantitatives

Nombre de stagiaires présents en 2021¹

→ **3 403** stagiaires en formation en 2021

Evolution de **+63%** (rappel en 2020 – **2 082** stagiaires sont présents en formation²)



Nombre d'heures de formation en 2021

→ **242 130¹** heures de formation en 2021

Evolution de **+51%** (rappel en 2020 – **160 181²** stagiaires sont présents en formation³)

¹ BPF 2021

² BPF 2020

③ Demandes d'accréditation/agrément

Formation continue

→ **La mallette du Dirigeant – AGEFICE** (comptabilité-analyse financière, nouvelles technologies, compétences numériques, communication, marketing, ressources humaines et management)

→ Renouvellement de notre agrément pour dispenser les formations obligatoires dédiées aux **buralistes** pour une durée de trois ans.

→ **Actions de branches Akto réseau Fafih** secteur HCR avec réponse appel d'offres 2023-2026

→ Développement de l'offre de formation titres professionnels de la DREETS

Renforcement de l'offre de formation en commerce avec l'obtention de l'agrément pour organiser des sessions d'examen titre professionnel manager d'unité marchande de niveau 5 afin de proposer une formation à de future manager de rayon ou unité marchande et offrir une poursuite de formation pour les apprenants commerce de niveau 4

Sites : Cabestany, Clermont-Ferrand, Montpellier, Narbonne et Toulouse.

Le site H&C Conseil de Cabestany proposait des formations titre professionnel en cuisine et hébergement mais n'était pas centre d'examen (les candidats se déplaçaient à Narbonne). L'investissement dans un plateau technique cuisine et la signature d'un partenariat avec un hôtel a permis d'obtenir les agréments pour organiser des sessions d'examen :

- Titre professionnel cuisinier
- Titre professionnel agent de restauration
- Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie
- Titre professionnel gouvernant en hôtellerie
- Titre professionnel employé d'étage en hôtellerie

Développement de l'offre de formation en commerce pour le site H&C conseil de Nice avec l'obtention des agréments

- Titre professionnel employé commercial en magasin
- Titre professionnel conseiller commercial

→ Habilitations CQP de l'Industrie Hôtelière.

H&C Conseil a développé son offre en service en restauration en obtenant l'habilitation pour le **CQP maître d'hôtel pour les sites de** Cabestany, Clermont-Ferrand, Montpellier, Narbonne, Nîmes et Toulouse.

L'objectif est de proposer une poursuite de formation pour les serveurs (titre professionnel ou titre à finalité professionnelle).

Développement de l'offre CQP Barman du monde de la nuit (Narbonne, Nîmes et Toulouse). Les sites de Montpellier, Clermont-Ferrand et Cabestany proposent déjà cette formation.

④ Les activités de formation

Nos formations en 2021

En 2021

TOP 5 des formations en alternance

Contrat d'apprentissage :

- Titre professionnel cuisinier 25%
- Titre professionnel employé commercial en magasin 23%
- Titre professionnel serveur en restauration – 14%
- Titre professionnel agent de restauration – 12%
- Titre professionnel vendeur conseil en magasin – 9%

Profil des apprentis :

Femme : 43% - homme 57%

En situation de handicap : 3%

Age : Moins de 18 ans 18% - 18 à 21 ans : 48% - 22 à 25 ans : 22% - plus de 25 ans : 12%

Contrat de professionnalisation

- CQP assistant d'exploitation option restauration-32%
- CQP cuisinier – 17%
- Titre professionnel cuisinier– 15%
- CQP maître d'hôtel -12%
- Ex aequo : Titre professionnel serveur en restauration – 5% et CQP barman du monde de la nuit – 5%

Profil des contrats de professionnalisation :

Femme : 32% - homme 68%

En situation de handicap : 3%

Age : Moins de 21 ans 25% - 21 à 25 ans : 36% - 26 ans et plus : 39%

TOP 5 des thèmes de formation continue

Sessions

- Permis de former et MAJ
- Buraliste (initiale et renouvellement)
- Cuisine - techniques métiers
- Hygiène alimentaire/HACCP
- Permis d'exploitation/renouvellement permis d'exploitation

VAE

Trois VAE en 2021

Site	Nombre	Finalité
H&C Conseil Toulouse	2	Titre professionnel agent de restauration
H&C Conseil Montpellier	1	CQP assistant d'exploitation

100% de validation du titre professionnel ou du certificat de qualification professionnelle.

Nouveautés formations

Développement les formations à distance dans le secteur du commerce en apprentissage sur l'ensemble des sites H&C Conseil, en formation continue et compétences plus (dispositif de la Région Occitanie pour les formations obligatoire en hygiène alimentaire pour le secteur de la restauration commerciale (DRAAF et permis d'exploitation)

Création de supports de formation adaptés à la formation à distance et utilisation de plateforme dédiées.

L'objectif est de moderniser notre offre de formation en proposant une modalité de formation adaptée aux besoins des apprenants et avoir la possibilité d'animer des formations inter-sites

Formation à distance en 2021

- 26% des sessions formation continue

- 64% des sessions qualif pro

- Alternance formation à distance pour partie : Titre professionnel conseiller commercial, Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie, Titre professionnel gouvernant en hôtellerie, Titre professionnel manager d'unité marchande et Titre professionnel assistant immobilier

Les moyens de lutte contre l'absentéisme d'H&C Conseil :

Mise en place des JAP. Un jeudi par mois les alternants viennent en centre de formation afin de travailler sur les dossiers professionnels, travail en petits groupes et remotivation par le formateur.

- Sessions de rattrapage.

- Suivis réguliers en entreprise et sensibilisation des tuteurs sur l'obligation pour les salariés en contrat ou période de professionnalisation de suivre la formation.

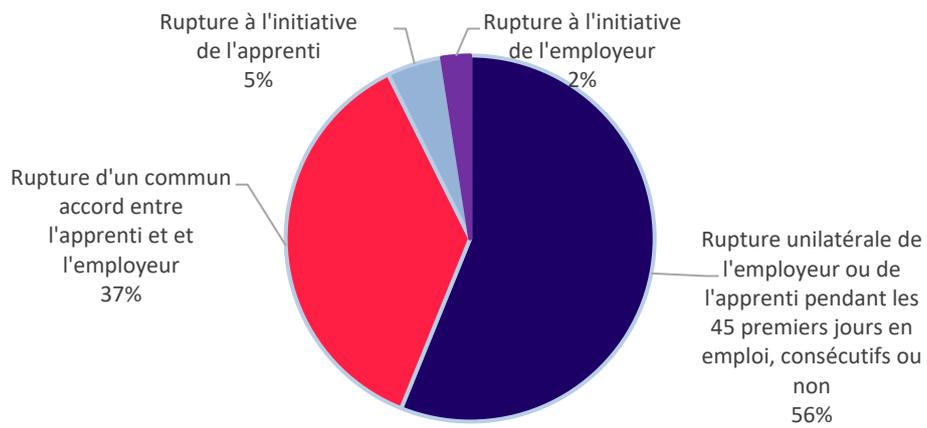
- Actions de remédiation en formation et lutte contre le décrochage. À l'arrivée des stagiaires en formation, le formateur référent les accueille individuellement et il va les accompagner tout au long du parcours (repérage des difficultés et suivis individualisés).

Les ruptures

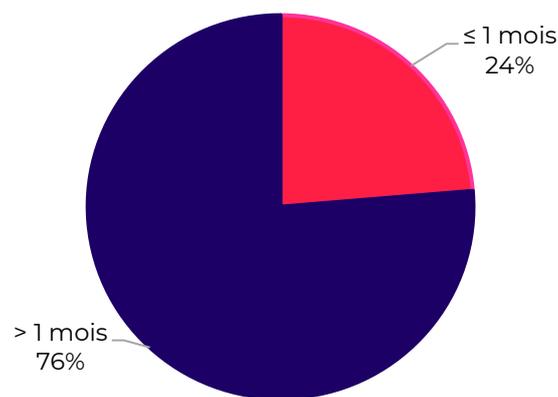
Mise en perspective : Enquête sur la mesure et l'analyse des taux de rupture dans les dispositifs de formation en alternance Fafih - opinionway 2016 Contrat de professionnalisation : Taux de rupture brut : 33% Taux de rupture brut : Proportion d'alternant ayant rompu leur contrat avant la date de fin prévue (qu'un autre contrat ait été signé ensuite ou non).

APPRENTISSAGE

→ 23% de contrats d'apprentissage rompus en 2021

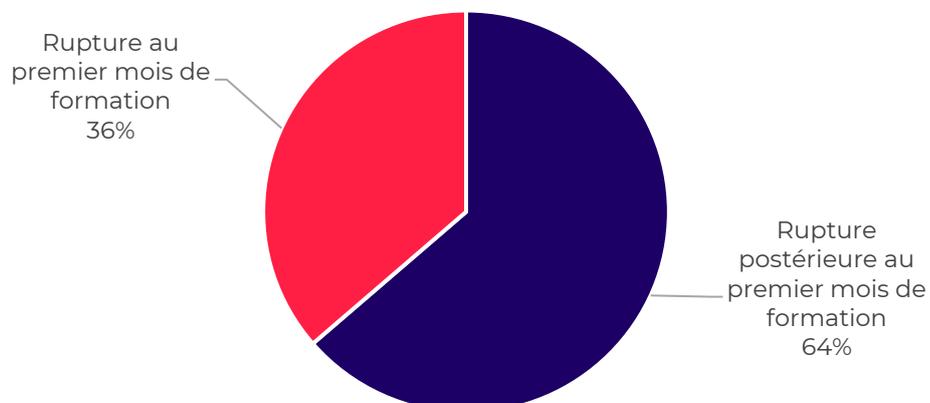


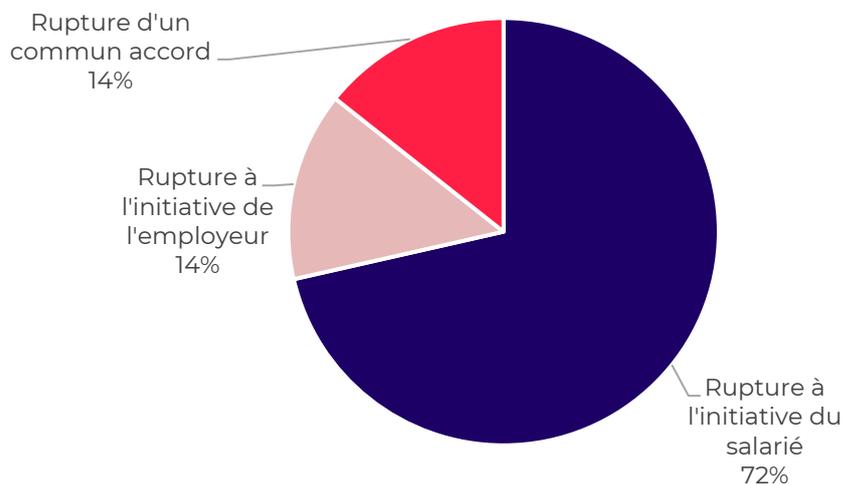
Délai



CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le taux de rupture : 27%





Ces résultats peuvent s'expliquer par :

H&C conseil rencontre des difficultés de recrutement de candidat et a en permanence plus d'entreprises qui recherchent des alternants que de candidats.

- Il nous faut accroître de la visibilité d'H&C Conseil via notre communication digitale nous permettant d'avoir un vivier de candidats plus important et donc la possibilité de recruter plus efficacement les candidats.

Exemple d'actions : diffusion des offres de formation en alternance sur le site Internet Indeed.

- **Un process de recrutement plus efficient** : meilleure information donnée aux candidats lors des informations collectives et/ou les entretiens individuels.

H&C Conseil doit poursuivre :

- **Une meilleure écoute des apprenants** :

- prise en compte des remontées d'information via les questionnaires de satisfaction ;
- sensibilisation faite par le responsable pédagogique auprès des formateurs sur l'importance du traitement des non-conformités en formation ;
- contacts permanents entre les formateurs et le responsable pédagogique pour une analyse des points positifs et des dysfonctionnements rencontrés lors des séances de formation.

- **Poursuivre les suivis des apprenants**

Un suivi régulier réalisé par le formateur en vue d'assurer l'accompagnement idoine de l'apprenant et éviter les décrochages.

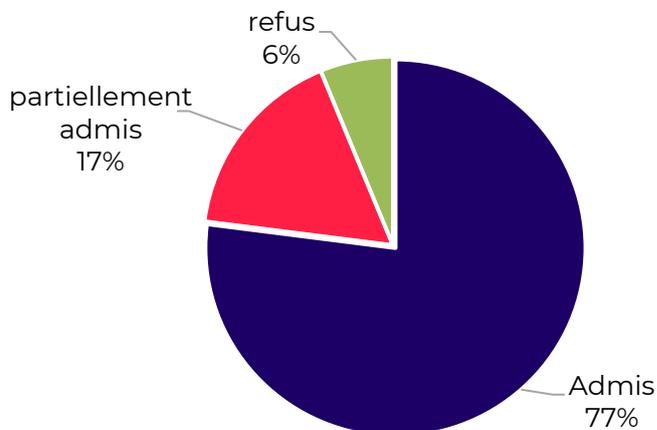
- Formation interne des formateurs réalisée par le responsable pédagogique sur la méthodologie des suivis.
- Travail de l'assistante pédagogique dans la planification des suivis des apprenants.
- Suivi lors de la période d'essai permettant de diminuer les ruptures prématurées.

L'après formation

H&C Conseil a mis en place un questionnaire d'évaluation à froid.

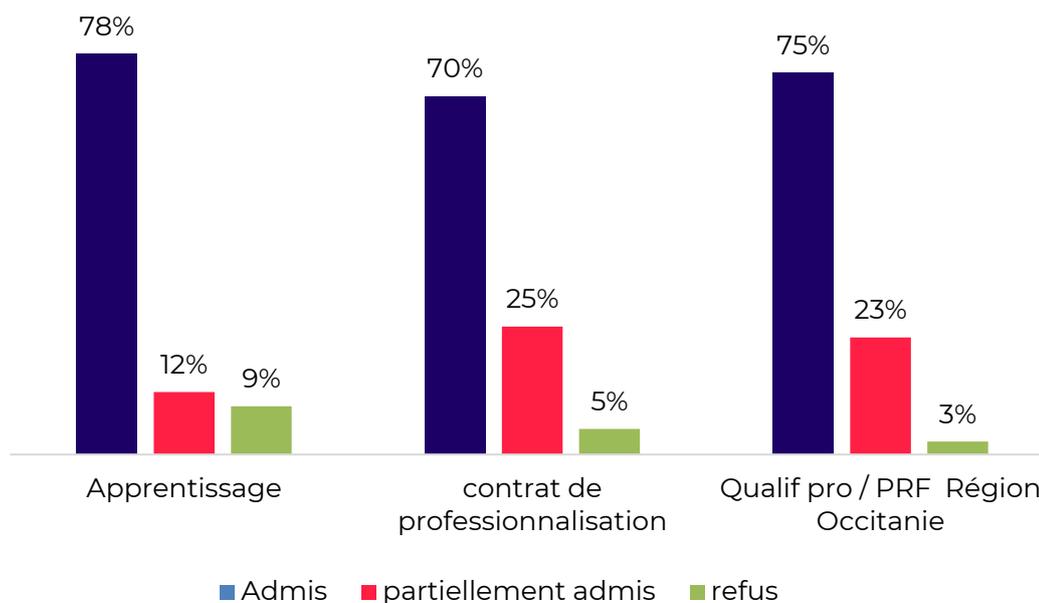
Ce questionnaire réalisé avec Google drive est envoyé par mail à 3 et 6 mois après la formation par l'assistante pédagogique.

Taux de réussite

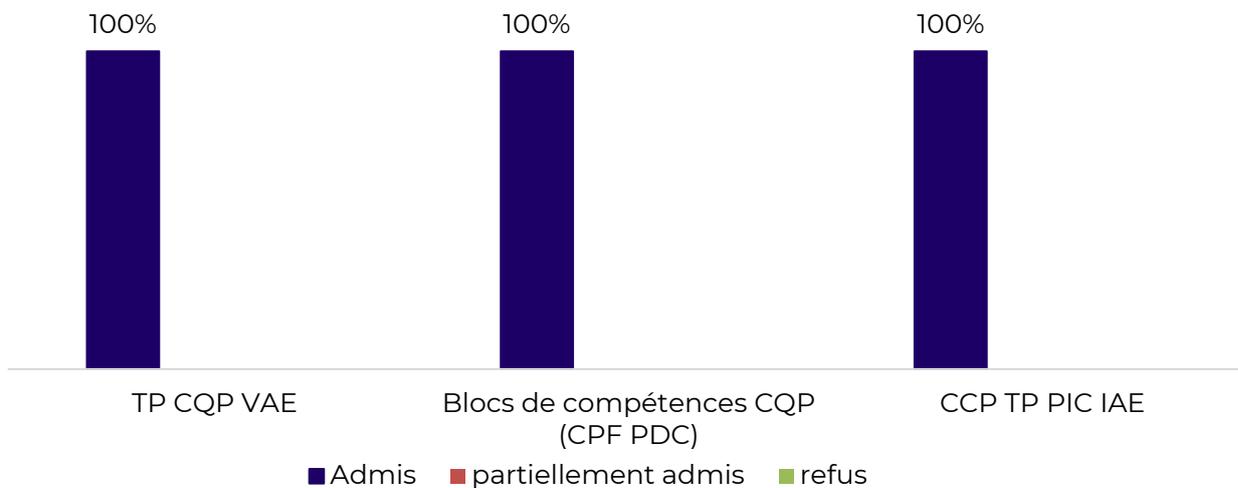


Résultats par dispositif

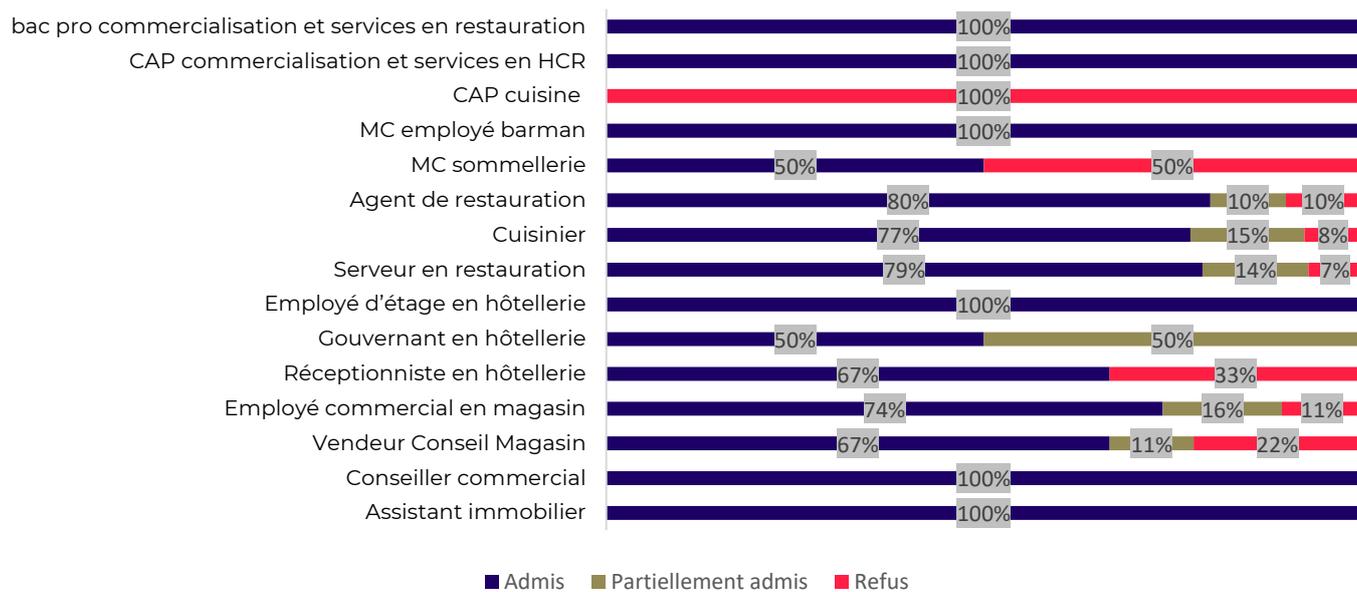
Candidats présents à l'examen



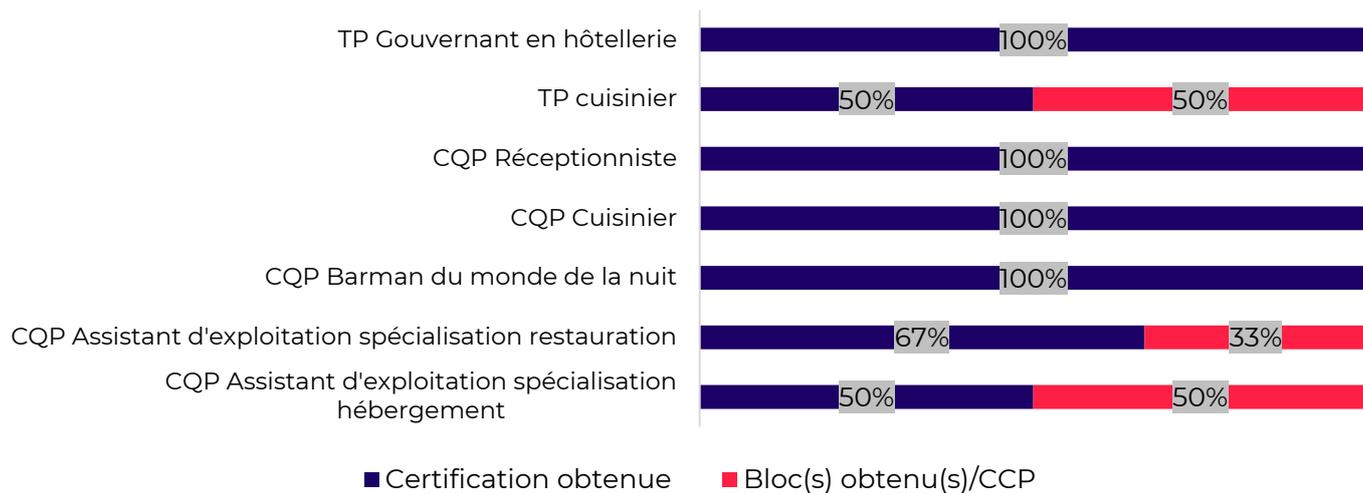
Autres dispositifs



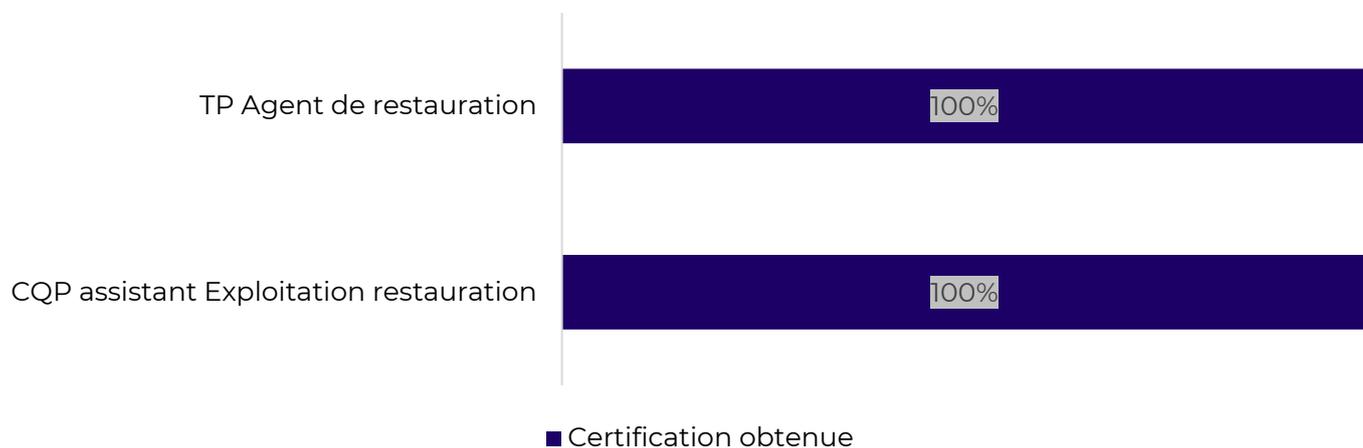
Focus résultats apprentissage



Focus contrat de professionnalisation

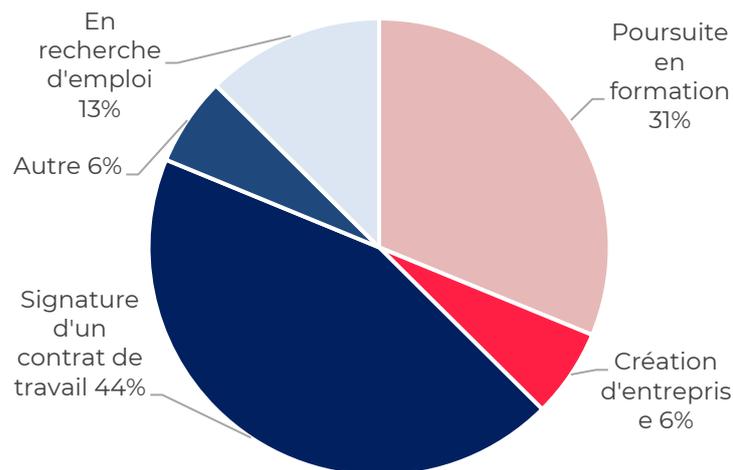


Focus VAE



Taux d'insertion contrats de professionnalisation

Bilan



→ Signature d'un contrat de travail
- dans l'entreprise formatrice : **50%**

Globalement , à l'issue de la formation une large part des apprenants ont une sortie positive en 2021 et ce malgré le contexte économique peu favorable.

Dispositif Qualif pro Région Occitanie

En 2019, H&C Conseil a mis en place les premières sessions de formation du dispositif Qualif pro de la Région Occitanie.

En 2021, organisation de 42 sessions de formation

Avec :

368 inscriptions sur un parcours de formation**

296 demandeurs d'emploi formés

* sessions qui ont débuté en 2021

** Un même demandeur d'emploi peut être inscrit à plusieurs parcours de formation (hygiène alimentaire/permis d'exploitation).

TOP 3 Qualif pro :

→ Permis d'exploitation – 36%

→ Hygiène alimentaire – 29%

→ Titre professionnel cuisinier – 12%

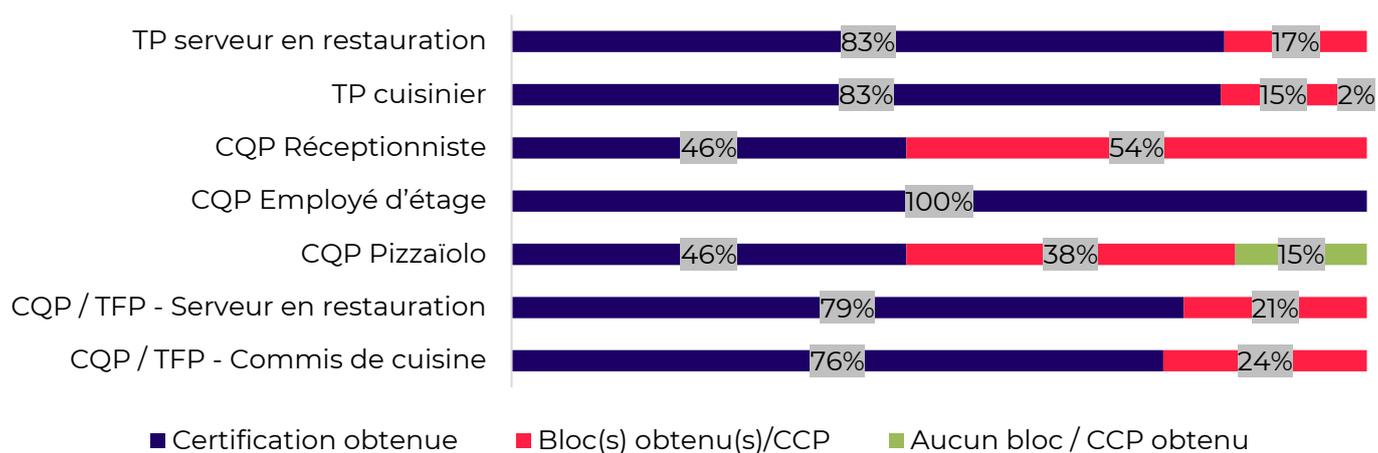
Profil :

Femme : 51% - homme 49%

Age : Moins de 21 ans : 6% - 21 à 25 ans : 11% - 26 à 44 ans : 49% - 45 ans et plus : 33%

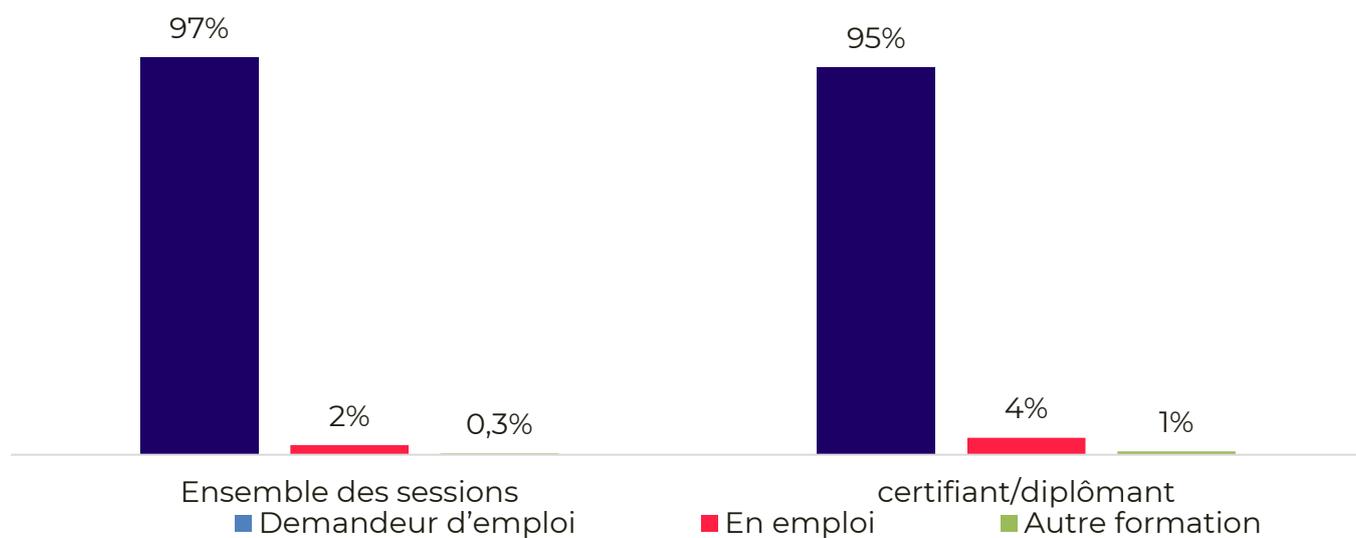
Reconnaissance travail handicapé : 9%

Résultats examens qualif pro

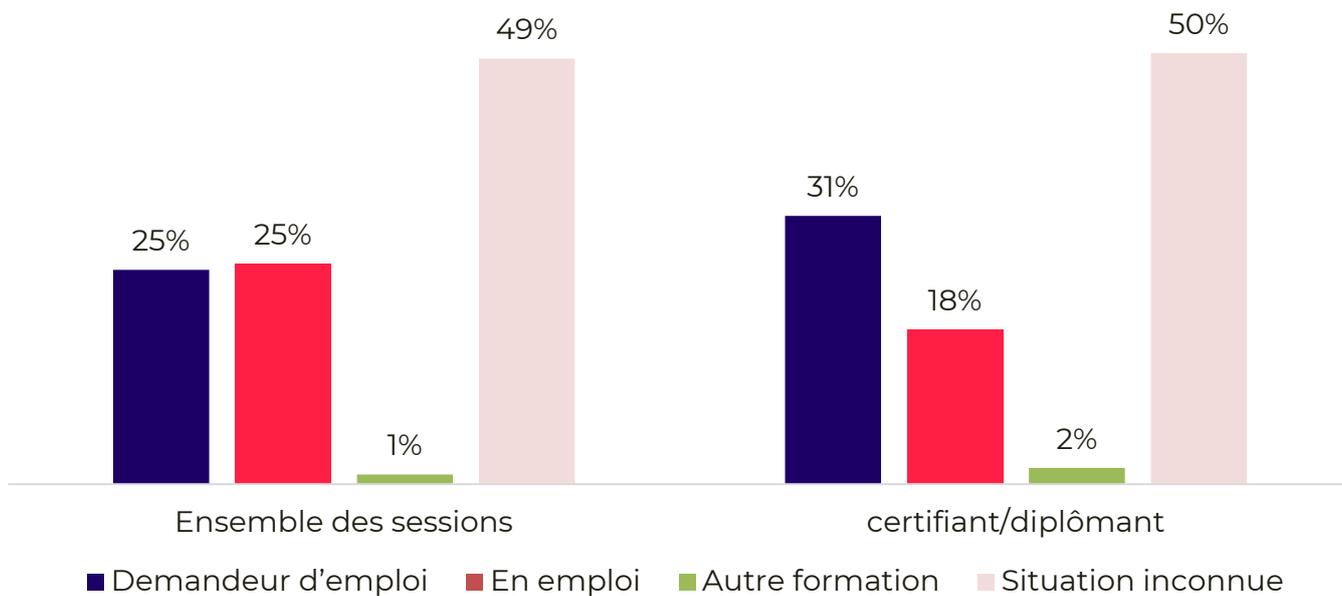


100 % des stagiaires qui ont terminé une formation hygiène alimentaire ou permis d'exploitation l'ont validée

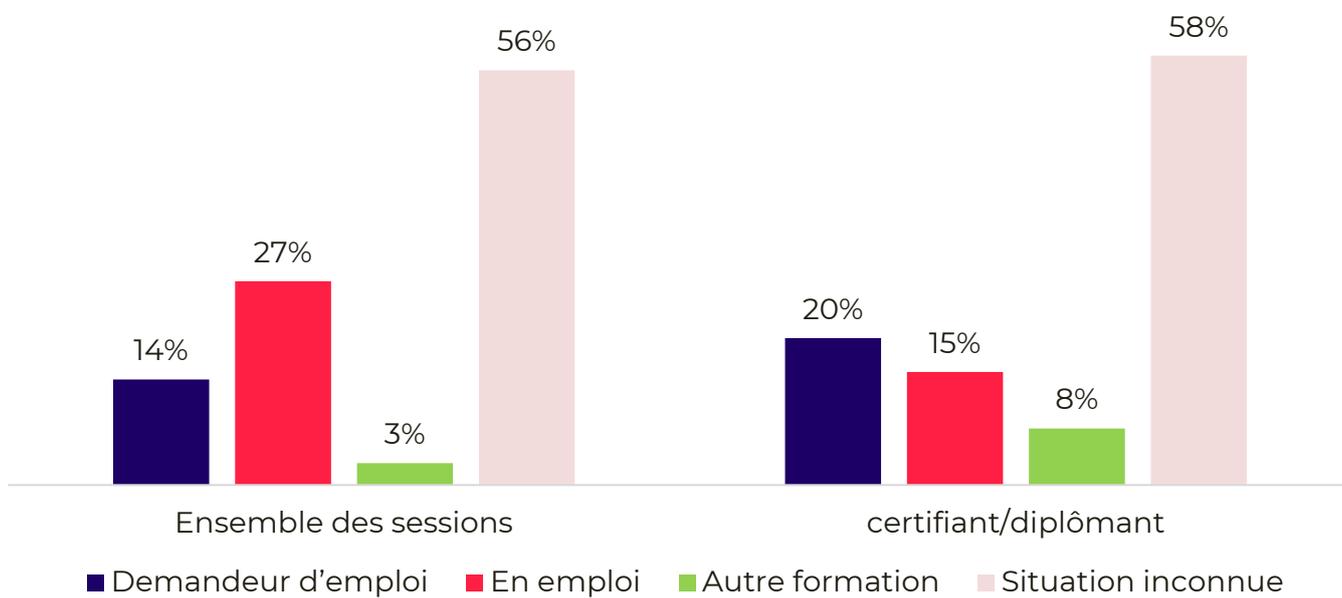
Le devenir des stagiaires à l'issue de la formation



Le devenir des stagiaires à 3 mois



Le devenir des stagiaires à 6 mois



PROJET PRO

Mise en place d'action Projet pro dans le cadre du PRF de la Région Occitanie 2028-2022. H&C Conseil est sous-traitant d'AMS Grand Sud sur le bassin de Toulouse et est co-traitant sur le bassin de Nîmes, Vauvert, Lunel et Toulouse avec AMS Grand Sud, IRFA SUD et INSTEP. H&C Conseil a formé 200 stagiaires pour des parcours moyen de 18 heures.

Bilan satisfaction stagiaires

Cette année, H&C Conseil atteint un haut niveau de satisfaction globale des participants.

Satisfaction globale de la formation

- 93% alternance (contrat de professionnalisation et apprentissage)
- 88% d'intention de recommandation (Note égale ou supérieur à 8/10) - (contrat de professionnalisation et apprentissage)
- 7.63/10 pour les Qualif Pro
- 99,8% formation continue
- 97% d'intention de recommandation (Note égale ou supérieur à 8/10) – formation continue

La prise en charge du handicap

Au sein d'H&C Conseil, le référent handicap veille au suivi de l'ensemble des apprentis ayant une reconnaissance de travailleur handicapé, ayant entamés un processus de reconnaissance de travailleur handicapé ou rencontrant des difficultés relatives à une problématique médicale sérieuse.

MISSIONS

- Accueillir et accompagner les personnes handicapées tout au long de leur parcours
- Assurer une veille sur le handicap
- Construire une politique d'inclusion des personnes handicapées
- Informer et sensibiliser les personnels de l'établissement
- Développer un réseau de partenaires sur son territoire
- Evaluer et capitaliser
- Communiquer et valoriser les résultats

Bilan 2021

- 9 personnes accompagnées en Qualif pro
- 17 personnes accompagnées en apprentissage

Cela reste stable pour les Qualif Pro, en revanche, c'est une nette augmentation en apprentissage.

Référent mobilité nationale et internationale

Au sein du CFA H&C Conseil, un référent mobilité nationale et internationale a été nommé.

Mission principale : faciliter et favoriser la mise en œuvre de programmes de mobilité nationale et internationale pour les apprentis.

En 2020, pas d'actions de mobilité. En effet le contexte sanitaire lié à la Pandémie Covid 19 a empêchée la mise en place de projets.

⑤ Composition de l'équipe pédagogique

Une diversité d'intervenants dispense des formations auprès des bénéficiaires de la formation. Cette diversité contribue à l'articulation entre la théorie et la pratique. C'est pourquoi les intervenants sont, pour beaucoup, des professionnels de terrain.

Le responsable pédagogique a pris en charge la formation interne de l'ensemble des formateurs En 2021 (intégration, formations, réunions régulières avec les formateurs, veille sur les outils utilisés (recrutement, positionnement, formation, bilan, suivis).

Recrutement de nouveaux formateurs essentiellement dans les secteurs de formation en développement chez H&C Conseil (commerce) et aussi pour renforcer les équipes HCR.

⑥ Communication

En 2021, poursuite des actions de communication.

Recrutement d'une nouvelle équipe de communication en 2021

Son travail a pour objectifs :

- d'accroître notre visibilité ;
- de recruter de nouveaux stagiaires ;
- de construire notre image de marque ;
- de faire la promotion de nos formations.

Elle a en charge de la création de plaquettes, de la communication digitale (diffusion de nos offres de formation, communication sur les réseaux sociaux, ...) création d'événement.

Création du nouveau site Internet.



Création d'une nouvelle charte graphique et d'un nouveau logo

Charte graphique H&C Conseil



Poursuite de notre présence sur les réseaux sociaux



En 2021, H&C Conseil a participé à un grand nombre de salons/forum

Ex. Taf de la Région Occitanie
Salons de l'emploi
Forum de l'alternance,

...
.

⑦ La Qualité

La Démarche Qualité demeure une de nos priorités. Tous les salariés ont bien intégré cette orientation via la promotion en interne de la Certif Région et de son contenu ainsi que Qualiopi. H&C Conseil a au sein de son équipe un référent qualité, qui assure la diffusion de l'information, la création des documents qualité, la conformité des documents utilisés ainsi que l'analyse des pratiques professionnelles d'H&C Conseil avec proposition d'axes d'amélioration.

Qualiopi

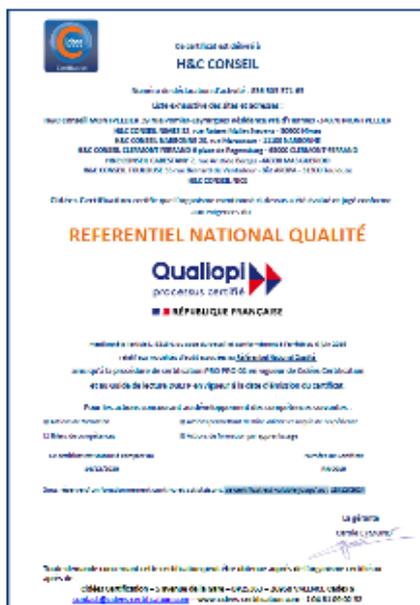


En décembre 2020, H&C Conseil a obtenu sa labellisation Qualiopi pour l'ensemble de ces établissements.

H&C Conseil est reconnu qualité pour :

- Les actions de formation
- Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- Actions de formation par apprentissage

Notre certification Qualiopi est valable jusqu'au 13 décembre 2024.



Certif Région

Renouvellement de la certification qualité Certif Région pour 2022-2024 pour l'ensemble des sites H&C Conseil.



⑧ Perspectives 2022

- Poursuite du développement de l'apprentissage
- Poursuite et renouvellement de notre offre de formation titres professionnels
- Poursuite du développement de nos formations buralistes
- Poursuite du développement de notre offre de formation finançable par le CPF via la plateforme Mon compte formation
- Développement des formations à distance
- s'équiper d'un logiciel de gestion de nos activités de formation
- Investissement pour créer et/ou améliorer nos plateaux techniques cuisine/service pour les sites H&C Conseil situé en Occitanie