

H&C Conseil

BILAN D'ACTIVITE 2023

- ① Les faits marquants 2023
- ② Bilan formation - Données quantitatives
- ③ Demandes d'accréditation/agrément
- ④ Les activités de formation
- ⑤ Composition de l'équipe pédagogique
- ⑥ Communication
- ⑦ La Qualité
- ⑧ Les investissements
- ⑨ Perspectives 2023

① Les faits marquants 2023

Centre de Formation
d'Apprentis

CFA H&C Conseil

En 2023, H&C Conseil a pleinement développé l'apprentissage et plus de 1 900 apprentis ont suivi une formation



Augmentation de nos capacités d'accueil

- Nouveaux locaux à Narbonne avec la conception d'un plateau technique restauration, un plateau technique commerce, de salles de formation, bureaux, espace détente.



Concours inter-sites Chaud Devant

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 assistant manager d'unité marchande H&C Conseil Cabestany - H&C Conseil Clermont-Ferrand - H&C Conseil Montpellier - H&C Conseil Nice H&C Conseil Nîmes - H&C Conseil Toulouse – H&C Conseil Narbonne.

Déploiement des nouveaux titres professionnels

- Titre professionnel employé commercial – H&C Conseil Cabestany - H&C Conseil Clermont-Ferrand - H&C Conseil Montpellier - H&C Conseil Nice H&C Conseil Nîmes - H&C Conseil Toulouse.

Titre professionnel conseiller de vente - H&C Conseil Cabestany - H&C Conseil Clermont-Ferrand - H&C Conseil Montpellier -H&C Conseil Narbonne - H&C Conseil Nice H&C Conseil Nîmes - H&C Conseil Toulouse-H&C Conseil Narbonne.



Déploiement d'YPAREO

Déploiement d'Ypareo pour la gestion de notre activité alternance. Mise en place d'un SAS de candidatures, de la gestion administrative de nos contrats en alternance et de NetYpareo pour la gestion des groupes de formation par les formateurs.



Modernisation de nos outils de formation

Accompagnement de la Région Occitanie à la suite d'un appel à manifestation d'intérêt pour modernisation de l'appareil de formation. Audit réalisé par Capgemini et accompagnement méthodologique par la société Bizness. Choix d'une plateforme LMS Dokeos et acquisition de licences. Mise en place d'une équipe de travail pour la création de parcours de formation à distance. Acquisitions de licences Genially pour créer des supports de formation adapté au format LMS.

Parcours qualifiants

H&C Conseil met en place dans le cadre du Programme Régional de formation, des sessions de formation en hôtellerie restauration pour nos établissements de Montpellier, Narbonne, Cabestany et Toulouse.

Nous proposons des actions de formations certifiantes (CQP et titres professionnels) et des sessions de formation de ré-entrainement en cuisine et en service.

Projet pro

Mise en place de sessions projet pro en HCR dans le Gard, l'Hérault, la Haute-Garonne et les Pyrénées Orientales en co-traitance avec le Centre Régional de formation professionnel (CRFP).



Formation obligatoire buraliste

Poursuite du développement de nos formations obligatoires dédiées aux buralistes

AKTO

Actions de branches -AKTO

H&C Conseil organise des sessions de formation actions de branches – Akto et hôtellerie restauration.

Pour le secteur HCR catalogue de 21 thèmes de formation (techniques métiers, hygiène, management, permis de former, ...) pour les régions Nouvelles- Aquitaine, Occitanie, Auvergne Rhône-Alpes, Provence Côte d'Azur et Corse.

Pour le secteur restauration collective catalogue de 16 thèmes de formation (techniques métiers, hygiène sécurité) pour les régions Nouvelles- Aquitaine, Occitanie, Auvergne Rhône-Alpes, Provence Côte d'Azur et Corse.

Pour le secteur restauration rapide catalogue de 12 thèmes de formation (management, hygiène sécurité) pour les régions Nouvelles- Aquitaine, Occitanie, Auvergne Rhône-Alpes, Provence Côte d'Azur et Corse.



Renforcement de l'équipe de formation

Recrutement de nouveaux formateurs

Recrutement d'un chargé de projet pédagogique

Renforcement du rôle des référents commerce et HCR



Communication

Développement de notre communication externe et embauche de deux nouveaux chargés de communication



Qualiopi
processus certifié

Qualité

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

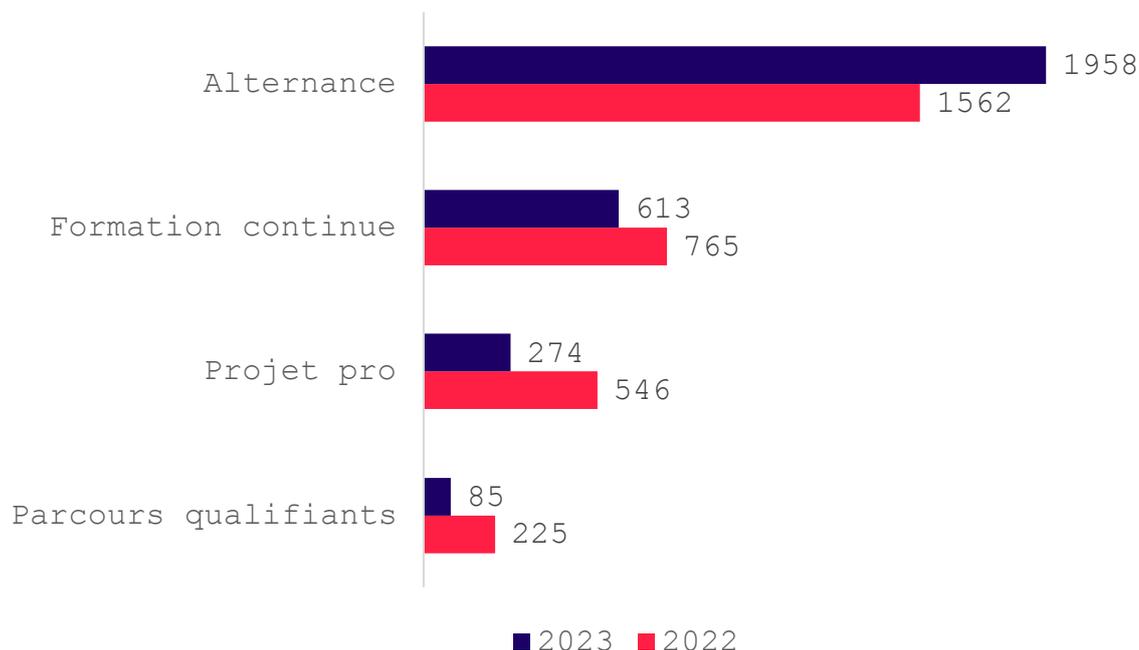
Au titre de :

- Promotion et valorisation de l'apprentissage en Occitanie

② Bilan formation - Données quantitatives

Nombre de stagiaires présents en 2023

→ 2 930 stagiaires en formation en 2023



③ Demandes d'accréditation/agrément

Formation continue

→ Agrément pour dispenser la formation **SST**

→ Agrément pour dispenser les formations obligatoires dédiées aux **buralistes**

→ Agrément pour dispenser la formation obligatoire **permis de former**

→ Agrément pour dispenser la formation obligatoire **permis d'exploitation**

→ Enregistrement pour dispenser la formation **hygiène alimentaire en restauration commerciale** (PACA, AURA et Occitanie)

→ **Actions de branches Akto réseau AKTO** 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 Assistant manager d'unité marchande

Obtention de l'agrément pour l'ensemble de nos établissements du titre professionnel employé commercial qui succède au titre professionnel employé commercial en magasin et Titre professionnel conseiller de vente qui succède au titre professionnel vendeur conseil et magasin.

④ Les activités de formation

Nos formations en 2023

→ Cf. Analyse alternance 2023

→ Cf. Analyse formation continue 2023

En bref :

En 2023

TOP 5 des formations en alternance

Contrat d'apprentissage :

- Titre professionnel cuisinier - 20%
- Titre professionnel employé commercial/ECM - 19%
- Titre professionnel conseiller de vente /VCM – 15%
- Titre professionnel serveur en restauration – 14%
- Titre professionnel agent de restauration – 11%

Profil des apprentis :

Femme : 41% - homme 59%

En situation de handicap : 3%

Age : Moins de 18 ans 34% - 18 à 21 ans : 35% - 22 à 25 ans : 20% - plus de 25 ans : 11%

Contrat de professionnalisation

- CQP Barman du monde de la nuit - 33%
- Titre professionnel Cuisinier - 11%
- CQP Assistant d'exploitation restauration – 10%
- CQP Pizzaiolo – 10%
- CQP Assistant d'exploitation hébergement – 08%

Profil des contrats de professionnalisation :

Femme : 46% - homme 54%

En situation de handicap : 2%

Age : Moins de 21 ans 27% - 21 à 25 ans : 36% - 26 ans et plus : 37%

TOP 5 des thèmes de formation continue

Sessions

- Hygiène alimentaire en restauration commerciale – 21 %
- Bloc(s) CQP pizzaiolo avec partenaires - 13 %
- Permis exploitation (initial et MAJ) – 12%
- Permis de former (initial et recyclage) – 11%
- Cuisine - techniques métiers – 09%

Stagiaires formés

- Hygiène alimentaire en restauration commerciale – 19%
- Buraliste et renouvellement - 18%
- Immobilier 13%
- BC CQP Pizzaiolo sous- traité 12%
- Permis d'exploitation / MAJ permis d'exploitation – 12%

VAE

Pas d'action de VAE en 2023

Nouveautés formations

Poursuite, dans une moindre mesure, de formations hybride dans le secteur du commerce en apprentissage sur l'ensemble des sites H&C Conseil et le secteur de HCR et en formation

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

L'objectif est aussi est d'améliorer la formation à distance et la développer pour l'ensemble de nos formations.

En 2023 H&C Conseil a sollicité la Région Occitanie pour un accompagnement en répondant à un appel à manifestation d'intérêt pour la modernisation de l'appareil de formation.

Un audit de faisabilité a été réalisé par Capgemini et nous avons bénéficié d'un accompagnement méthodologique par la société Bizness.

La finalité de cet accompagnement et le choix d'une plateforme LMS. (H&C Conseil a choisi Dokéos), l'acquisition de compétences pour créer un parcours de formation à distance avec la méthodologie pédagogique mais aussi l'utilisation d'outils informatique (Dokéos et Genially) et l'accompagnement des formateurs par l'équipe dédié et des formateurs ambassadeurs nommés.

H&C Conseil a mis en place d'une équipe de travail pour la création de parcours de formation à distance avec le responsable pédagogique, le charge de projet, les référents pédagogiques et des formateurs.

Il est prévu la création des premiers modules de formation au premier semestre 2024 et le déploiement à l'ensemble des apprenants et salariés au second semestre 2024

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).

Mise en place de NetYpareo pour avoir un suivi plus centralisé des absences en formation. Il est prévu de mettre en place l'émargement électronique en 2024 via NetYpareo.

Les ruptures

Mise en perspective : Les dernières données disponibles, issues du dispositif InserJeunes, font état de plus de 32 % des contrats d'apprentissage interrompus avant leur terme pour les entrants de 2020.

Source : L'usage des fonds de la formation professionnelle et du conseil et évolution professionnelle rapport annuel.
 – France compétences

→ 36% des contrats l'alternance rompus en 2023

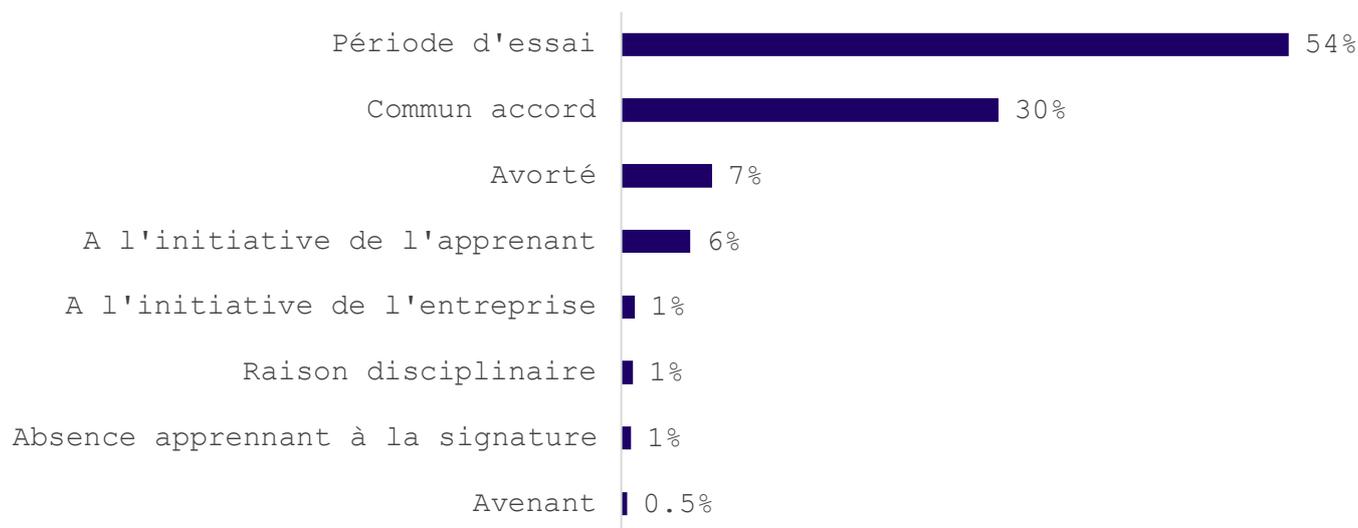
→ 42% des contrats d'alternance signés en 2023

Apprentissage

Contrats signés en 2023

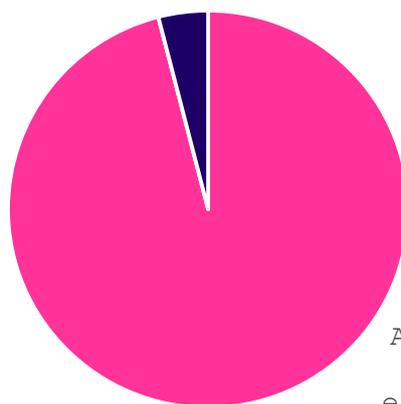
Signature contrat 2023	Rupture	Rupture HCR	Rupture commerce
Ensemble des sites	36%	43%	39%
Cabestany	42%	45%	38%
Clermont-Ferrand	22%	31%	15%
Montpellier	39%	38%	40%
Narbonne	50%	56%	43%
Nice	26%	24%	33%
Nîmes	45%	47%	41%
Toulouse	41%	48%	39%

Motifs de rupture signature contrat d'apprentissage



Poursuite formation rupture contrat

Apprentis
sans
entreprise
4%



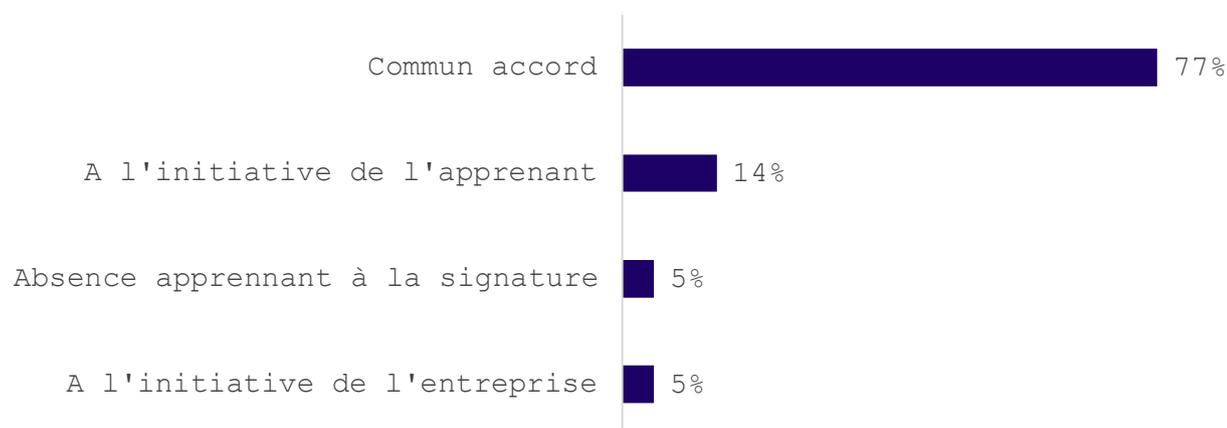
Apprentis
en
entreprise
96%

Contrat de professionnalisation

Contrats signés en 2023

Signature contrat 2023	Rupture	Rupture HCR	Rupture commerce
Ensemble des sites	52%	50%	60%
Cabestany	64%	35%	- %
Clermont	17%	17%	-%
Montpellier	50%	50%	-%
Narbonne	75%	69%	100%
Nice	-%	-%	-%
Nîmes	48%	52%	00%
Toulouse	35%	35%	-%

Motifs de rupture signature contrat de professionnalisation



Rupture par diplôme/certification

Abandon	Apprentissage	Contrat de professionnalisation
Titre professionnel cuisinier	<p>39%</p> <p>A l'initiative de l'apprenant : 10% - A l'initiative de l'entreprise : 3% - Commun accord : 36% - Période d'essai : 51%</p>	<p>30%</p> <p>1/3 période d'essai – 2/3 commun accord</p>

Titre professionnel serveur en restauration	41% A l'initiative de l'apprenant : 07% - Commun accord : 44% - Période d'essai : 49%	50% Période d'essai : 100%
Titre professionnel agent de restauration	37% A l'initiative de l'apprenant : 11% - A l'initiative de l'entreprise : 01% - Commun accord : 33% - Période d'essai : 50% - Raison disciplinaire : 04% - Avenant : 01%	-
Titre professionnel gouvernant en hôtellerie	20% Commun accord : 50% - Période d'essai : 50%)	50% Période d'essai : 100%
Titre professionnel Employé d'étage en hôtellerie	33% Commun accord : 40% - Période d'essai : 50% - Raison disciplinaire : 10%)	
Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie	29% A l'initiative de l'apprenant : 08% - Commun accord : 29% - Période d'essai : 58% - Raison disciplinaire : 04%	
Titre professionnel employé commercial / ECM	42% A l'initiative de l'apprenant : 03% - A l'initiative de l'entreprise : 01% - Commun accord : 40% - Période d'essai : 55% - Raison disciplinaire : 01%	33% Période d'essai : 100%
Titre professionnel conseiller de vente / VCM	31% A l'initiative de l'apprenant : 07% - A l'initiative de l'entreprise : 02% - Commun accord : 47% - Période d'essai : 42% - Avenant : 01% - Raison disciplinaire : 01%	
Titre professionnel manager d'unité marchande	35% A l'initiative de l'apprenant : 07% - A l'initiative de l'entreprise : 02% - Commun accord : 52% - Période d'essai : 34% - Avenant : 02% - Obtention du diplôme : 02%	00%
Titre professionnel assistant immobilier	20% Commun accord : 100%	
Titre professionnel Négociateur technico-commercial	100% A l'initiative de l'apprenant : 40% - Commun accord : 60%	
Titre à finalité professionnelle commis de cuisine	25% A l'initiative de l'apprenant : 10% - - Commun accord : 14% - Période d'essai : 76%	50% Période d'essai : 100%
Titre à finalité professionnelle cuisinier	00%	00%
Titre à finalité professionnelle serveur en restauration	33% Commun accord : 27% - Période d'essai : 73%	00%
CQP Assistant d'exploitation restauration et/ou hébergement		33% A l'initiative de l'apprenant : 29% - A l'initiative de l'entreprise : 14% - période d'essai : 14% - commun accord : 43%
CQP barman du monde de la nuit		40% A l'initiative de l'apprenant : 07% - A l'initiative de l'entreprise : 07% - période d'essai : 14% - commun accord : 71%

Bac pro cuisine	20% Commun accord : 100%	
CAP Commercialisation et service en Hôtel-Café-Restaurant	50% Commun accord : 100%	
CAP Cuisine	33% Commun accord : 100%	
Mention complémentaire Employé barman	38% Commun accord : 40% - Période d'essai : 60%	
CQP Pizzaiolo - parcours complet		33% Commun accord : 100%

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 adéquat 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

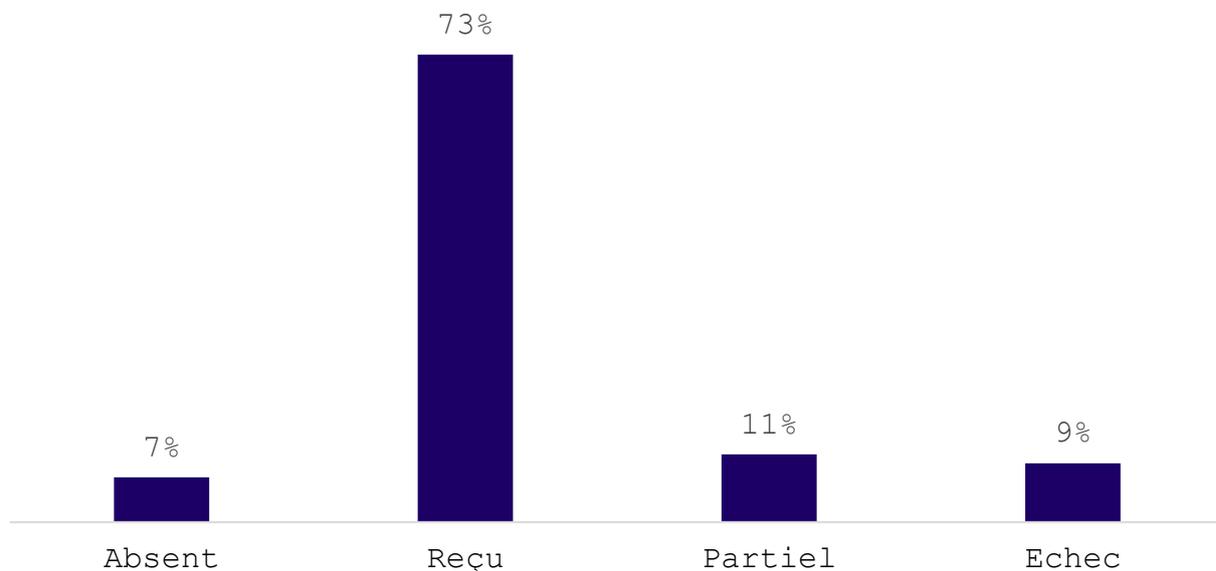
H&C Conseil a mis en place un questionnaire d'évaluation à froid.

Ce questionnaire réalisé avec Ypareo est envoyé par mail à minimum 3 mois après la formation.

Taux de réussite examens 2023

Réussite globale

Candidats présents à l'examen et inscrits à la certification totale – 368 candidats



Rappel 2022	Admis	Partiellement admis	Refus
	80%	13%	7%

Résultats par diplôme/certification

Réussite en % aux examens par formation	Résultat			
Formation	Absent	Reçu	Partiel	Echec
TP Serveur en restauration	11,32%	69,81%	9,43%	9,43%
TP Agent de restauration	16,13%	54,84%	19,35%	9,68%
TP Employé commercial en magasin	3,45%	81,03%	6,90%	8,62%
TP Employé d'étage en hôtellerie	12,50%	87,50%	0,00%	0,00%
TP Réceptionniste	3,57%	89,29%	0,00%	7,14%
TP Gouvernant en hôtellerie	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
TP Cuisinier	3,19%	74,47%	15,96%	6,38%
TP Employé commercial	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
TP Vendeur conseil en magasin	5,08%	76,27%	10,17%	8,47%
TP Conseiller de vente	40,00%	20,00%	0,00%	40,00%
TP Manager d'unité marchande	28,57%	42,86%	0,00%	28,57%
TP Assistant immobilier	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%
CQP Cuisinier	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%
CQP Pizzaiolo	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
CQP Assistant d'exploitation hébergement	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
MC Employé barman	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
CCP TP Cuisine Plats	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
CCP TP Réceptionniste E-réputation	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
CCP TP AR accueillir les clients	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Résultats cumulés	6,81%	73,30%	10,63%	9,26%

Dispositif Programme Régional de Formation Région Occitanie

Cf. Analyse programme de formation régional de formation 2023

Parcours qualifiants

En 2023, H&C Conseil a mis en place des sessions de formation du dispositif parcours qualifiants et projet pro du PRF de la Région Occitanie.

En 2023, organisation de 12 sessions de formation

Avec :

85 inscriptions sur un parcours de formation

TOP 3 Parcours qualifiants :

→ Sessions cuisine (TP cuisinier / TP pizzaiolo) 50%

→ Sessions service en restauration / bar (CQP barman du monde la nuit / TP serveur en restauration / réentraînement serveur en restauration) 33%

→ Sessions en hôtellerie (CQP réceptionniste / Modulaire réceptionniste)

Profil :

Femme : 56% - homme 44%

Age : Moins de 21 ans : 15% - 21 à 25 ans : 31% - 26 à 44 ans : 37% - 45 ans et plus : 17%

Reconnaissance travail handicapé : 8% / en cours de reconnaissance 3%

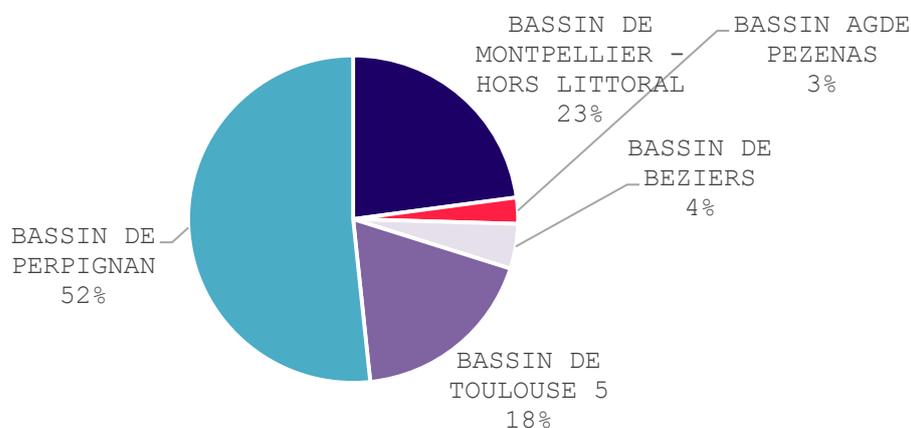
Projet pro – CRFP

→ 274 stagiaires – 959 heures

→ Parcours : 3 heures 30

→ Taux absentéisme sessions : 19%

Répartition des heures par bassin

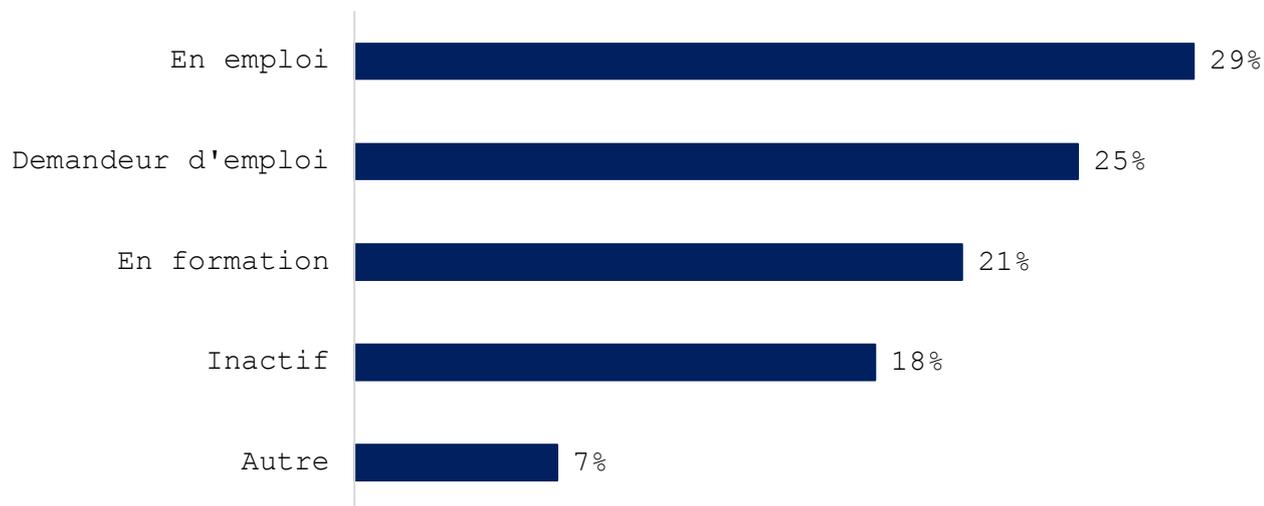


L'impact de nos formations

- Cf. étude impact de nos formations Alternance FC PRF

Le devenir des alternants

Situation des alternants à minima 3 mois après la fin de formation



Emploi dans l'entreprise formative : oui 38 %

En formation : 100% en apprentissage et 67% au sein d'h&C Conseil

La formation utile pour votre projet professionnel : oui 75%

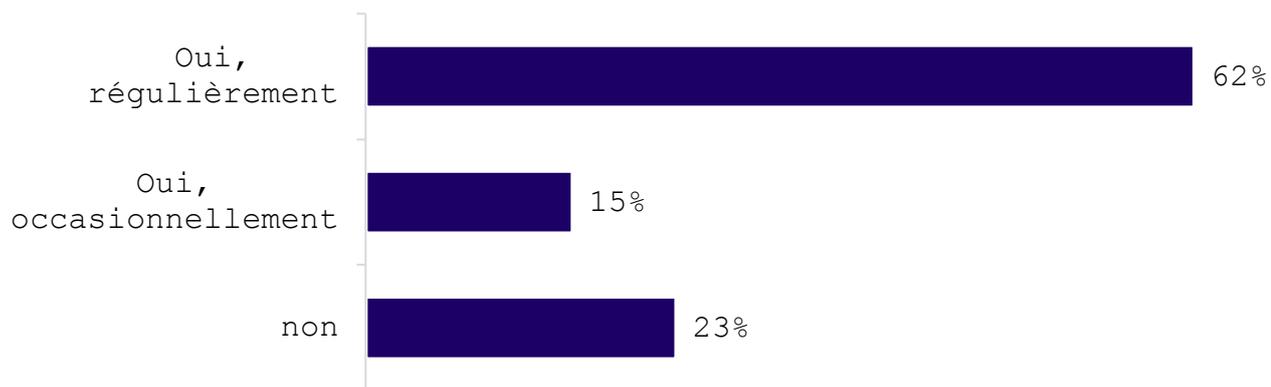
Formations certifiantes/diplômantes

	Taux d'insertion à l'emploi à 6 mois	Taux de poursuite d'étude
Titre professionnel cuisinier	50% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	15% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel serveur en restauration	40% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	18% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel agent de restauration	50% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	23% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel gouvernant en hôtellerie	25% demandeur d'emploi / 75% situation inconnue (taux de retour du questionnaire 25% - février 2024)	00% (taux de retour du questionnaire 25% - février 2024)
Titre professionnel Employé d'étage en hôtellerie	40% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	19% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie	70% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	13% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel employé commercial / ECM	40% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	21% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel conseiller de vente / VCM	50% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)	24% (source www.inserjeunes.education.gouv.fr)
Titre professionnel manager d'unité marchande	Inconnu (à l'issue de la formation 25% demandeur d'emploi (taux de retour enquête 03% décembre 2023)	50% (taux de retour enquête 03% décembre 2023)
Titre professionnel assistant immobilier	Inconnu (à l'issue de la formation 100% en recherche d'emploi (taux de retour enquête 80% décembre 2023)	00% (taux de retour enquête 80% décembre 2023)
Titre professionnel Négociateur technico-commercial	Inconnu – pas de candidats avec un parcours complet de formation	Inconnu – pas de candidats avec un parcours complet de formation

Titre à finalité professionnelle commis de cuisine	30% (Enquête téléphonique à 6 mois 53% de taux de retour)	00% (Enquête téléphonique à 6 mois 53% de taux de retour)
Titre à finalité professionnelle cuisinier	100% (CQP cuisinier Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)	00% (CQP cuisinier Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)
Titre à finalité professionnelle serveur en restauration	25% (CQP serveur en restauration, pas de retour pour le TFP serveur Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)	25% (CQP serveur en restauration, pas de retour pour le TFP serveur Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)
CQP Assistant d'exploitation restauration et/ou hébergement	75% (Enquête téléphonique à 6 mois 44% de taux de retour)	25% (Enquête téléphonique à 6 mois 44% de taux de retour)
CQP barman du monde de la nuit	33% (Enquête téléphonique à 6 mois 71% de taux de retour)	00% (Enquête téléphonique à 6 mois 71% de taux de retour)
Bac pro cuisine	Pas de réponse enquête devenir des apprenants	Pas de réponse enquête devenir des apprenants
CAP Commercialisation et service en Hôtel-Café-Restaurant	Pas de réponse enquête devenir des apprenants	Pas de réponse enquête devenir des apprenants
CAP Cuisine	Pas de réponse enquête devenir des apprenants	Pas de réponse enquête devenir des apprenants
Titre professionnel assistant immobilier	Inconnu (à l'issue de la formation 100% en recherche d'emploi (taux de retour enquête 80% décembre 2023)	00% (taux de retour enquête 80% décembre 2023)
Titre professionnel Négociateur technico-commercial	Inconnu – pas de candidats avec un parcours complet de formation	Inconnu – pas de candidats avec un parcours complet de formation
Titre à finalité professionnelle commis de cuisine	30% (Enquête téléphonique à 6 mois 53% de taux de retour)	00% (Enquête téléphonique à 6 mois 53% de taux de retour)
Titre à finalité professionnelle cuisinier	100% (CQP cuisinier Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)	00% (CQP cuisinier Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)
Titre à finalité professionnelle serveur en restauration	25% (CQP serveur en restauration, pas de retour pour le TFP serveur Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)	25% (CQP serveur en restauration, pas de retour pour le TFP serveur Enquête téléphonique à 6 mois 50% de taux de retour)
CQP Assistant d'exploitation restauration et/ou hébergement	75% (Enquête téléphonique à 6 mois 44% de taux de retour)	25% (Enquête téléphonique à 6 mois 44% de taux de retour)
CQP barman du monde de la nuit	33% (Enquête téléphonique à 6 mois 71% de taux de retour)	00% (Enquête téléphonique à 6 mois 71% de taux de retour)
Bac pro cuisine	Pas de réponse enquête devenir des apprenants	Pas de réponse enquête devenir des apprenants
CAP Commercialisation et service en Hôtel-Café-Restaurant	Pas de réponse enquête devenir des apprenants	Pas de réponse enquête devenir des apprenants

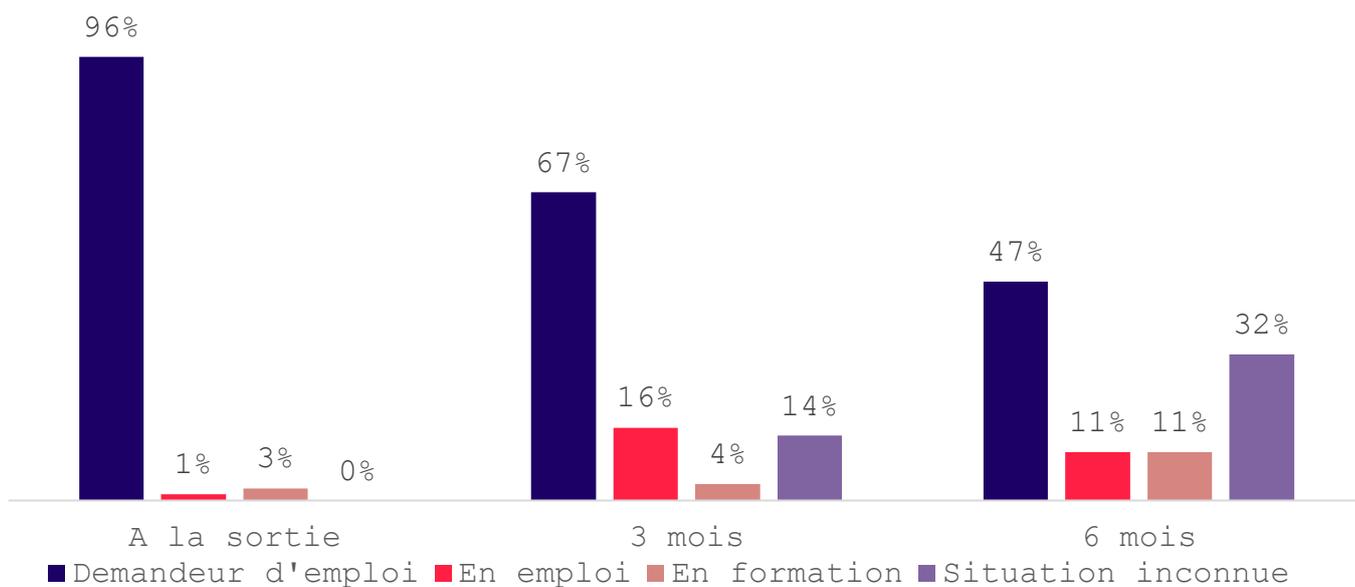
L'impact de la formation continue

Application des connaissances acquises lors de la formation

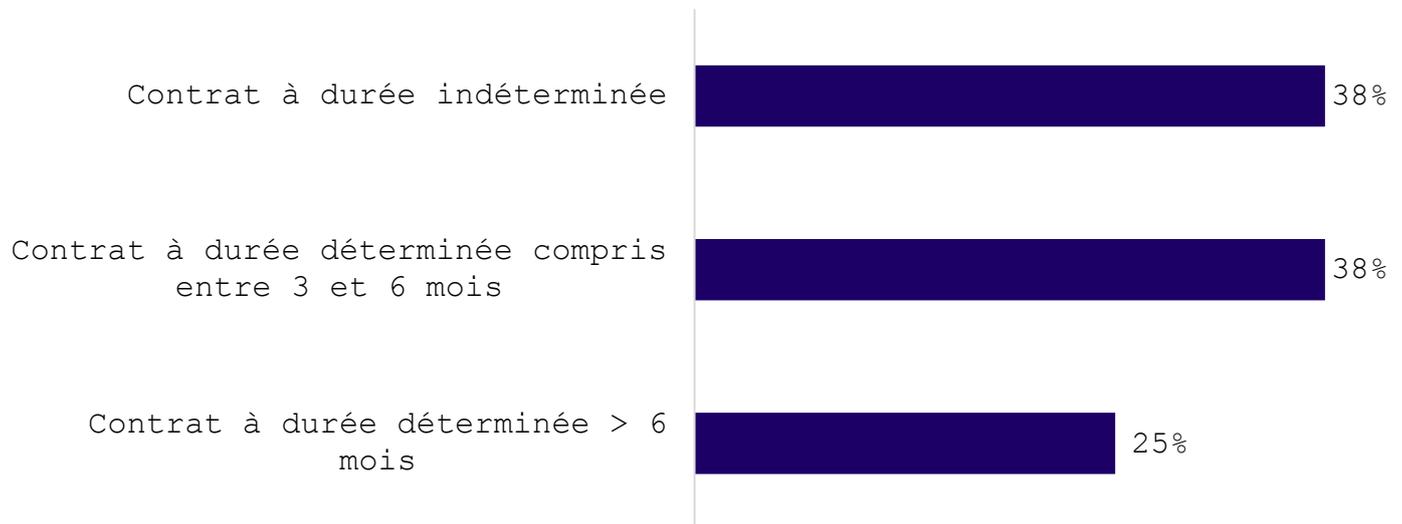


Augmentation du savoir-faire : oui 85%

Programme régional de formation Région Occitanie Qualif pro – compétences plus L'ensemble des formations



Type d'emploi



Secteur d'activité : Hôtellerie – Restauration – Tourisme – Loisirs : 88%

PROJET PRO

Mise en place de sessions projet pro en HCR dans le Gard, l'Hérault, la Haute-Garonne et les Pyrénées Orientales en co-traitance avec le Centre Régional de formation professionnel (CRFP).

Bilan mitigé avec une faible activité

Bilan satisfaction stagiaires

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

Cf. annexe 1 jointe

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 2022

34 personnes ont fait une auto-évaluation détection des besoins en aménagement de la formation.

- 5 personnes ont bénéficié d'un aménagement pédagogique (adaptation des supports, calendrier de formation, bilan intermédiaire...)
- 03 personnes accompagnées en apprentissage

- 02 personnes accompagnées en qualif pro

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

En 2022, le nombre de personnes ayant un besoin d'accompagnement est en diminution (26 personnes).

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 2023, pas d'actions de mobilité.

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 2023 (intégration, formations, réunions régulières avec les formateurs, veille sur les outils utilisés (recrutement, positionnement, formation, bilan, suivis).

Recrutement de nouveaux formateurs

- Renforcement du rôle et des missions des référents pédagogiques en commerce et HCR
- Recrutement 'un chargé e projet pédagogique

⑥ Communication

En 2023, poursuite des actions de communication.

Recrutement de deux nouveaux chargés de communication en 2023

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.

Poursuite de notre présence sur les réseaux sociaux



Réalisation de plaquettes, newsletters, ...

En 2023, 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



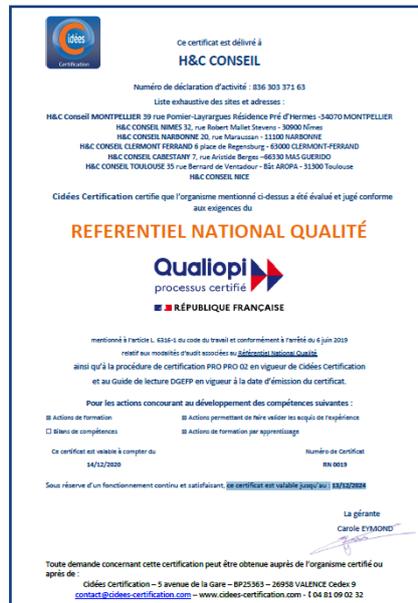
En décembre 2020, H&C Conseil a obtenu sa labellisation Qualiopi pour l'ensemble de ces établissements.

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.

À la suite de l'audit de surveillance réalisé par Cidéas, la labellisation Qualiopi a été maintenue.



Certif Région

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



⑧ Les investissements

Déménagement H&C Conseil Narbonne

42 rue Demoge 11100 Narbonne

04 68 43 12 53

Avec plus de 500 m2 de locaux dont 75 m2 de plateau technique restauration.

Accessible par les transports en commun

A la norme PMR



YPAREO

Déploiement d'un logiciel de gestion de l'ensemble de notre activité.



DOKEOS/Genially



Acquisition de licences Dokeos (LMS) et Genially (outil pour réaliser des ressources interactives)

© Perspectives 2024

- Déménagement des sites de Toulouse, Nice et Clermont-Ferrand avec des investissements importants dans les salles de formation, d'accueil et nos plateaux techniques métiers.
- Poursuite du développement de l'apprentissage.
- Poursuite du déploiement du logiciel de gestion de nos activités de formation (YPAREO) avec l'activité alternance 100% gérée avec Ypareo et du personnel dédié.
- Création de parcours de formation à distance avec notre nouvel LMS.
- Renouvellement de nos habilitations hygiène obligatoire en restauration commerciale (DRAAF), permis d'exploitation (ministère de l'Intérieur), formation obligatoire buraliste (Douanes), SST (Carsat) et renouvellement de titres professionnels à échéance 2024 (TP commis de cuisine, TP employé polyvalent de restauration, TP employé d'étage en hôtellerie et plein air, TP gouvernant en hôtellerie et plein air, TP réceptionniste).
- Renouvellement de nos certifications qualité (Certif Région et Qualiopi).
- Mise en place du projet de déploiement pour l'ensemble des salariés de Microsoft 365 en 2025.

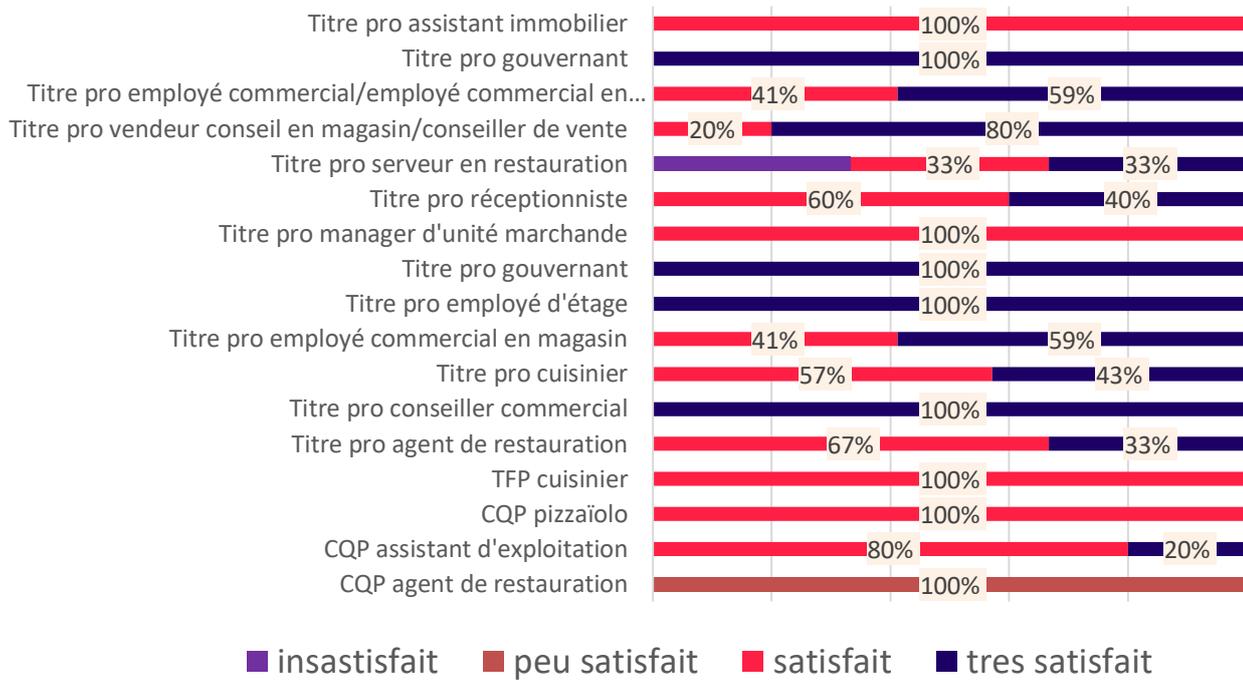
ANNEXE 1

Cf. les études satisfaction 2023

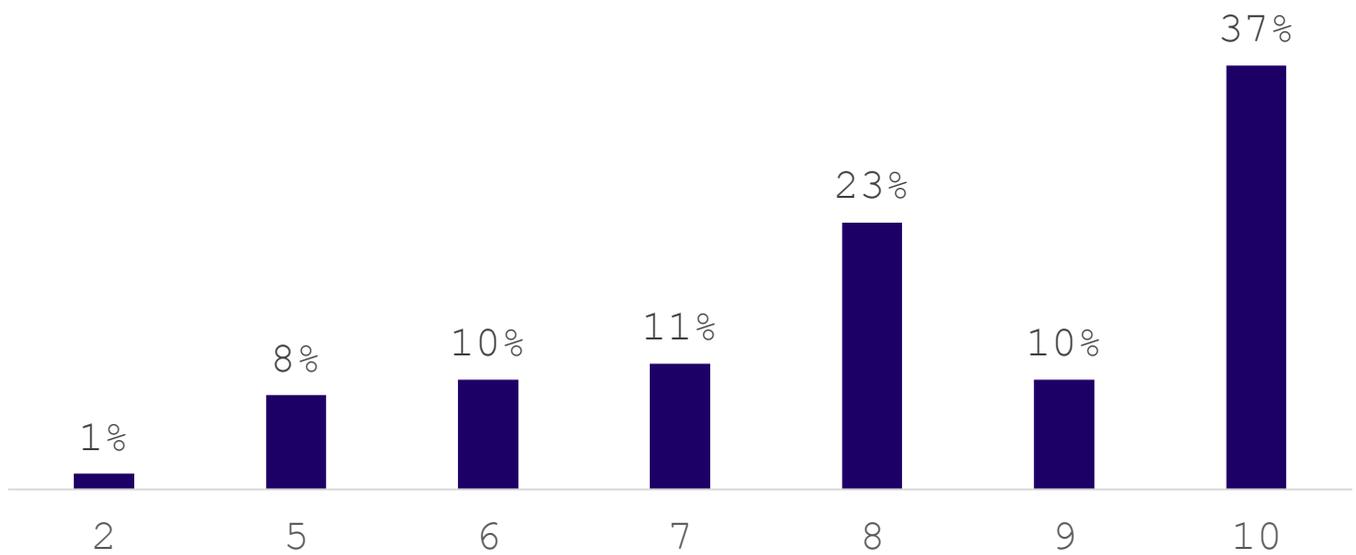
Questionnaire de satisfaction de fin de formation alternance 2023

	Satisfaisant/très satisfaisant 2022	Satisfaisant/très satisfaisant 2023
LE RECRUTEMENT		
L'accueil en centre	88%	91%
L'entretien de sélection au centre	89%	90%
La durée du recrutement	89%	89%
Satisfaction globale concernant votre recrutement	88%	91%
LA FORMATION		
Les conditions de la formation (salle, équipements, ...)	81%	82%
L'ambiance générale/la vie du groupe	90%	90%
Vos relations professionnelles avec l'ensemble de l'équipe	92%	90%
L'organisation de la formation	84%	85%
Adéquation avec l'objectif initial de la formation	90%	89%
Le contenu de la formation	90%	89%
Les supports de formation	91%	84%
La clarté des explications du formateur	89%	89%
La disponibilité de votre formateur	89%	88%
Les suivis en entreprise	81%	88%
Satisfaction globale de la formation	87%	89%

Satisfait/très satisfait



Intention de recommandation (0 pas du tout 10 très certainement)



2022	1	3	4	5	6	7	8	9	10
	01%	03%	03%	06%	03%	07%	18%	22%	37%

Satisfaction accompagnement handicap

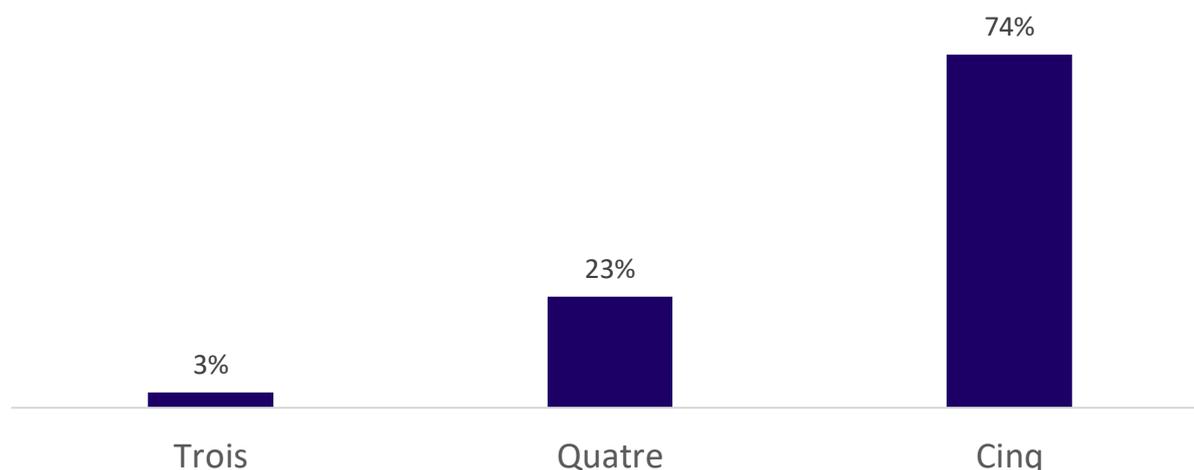
	Satisfait/très satisfait 2022	Satisfait/très satisfait 2023
La prise en compte par les formateurs de vos besoins pour l'acquisition des compétences	88%	75%
L'adaptation à votre handicap des supports utilisés en formation	80%	66%
L'accessibilité de la plateforme IPF	100%	100%
L'accès aux salles de formation	88%	100%
L'accès au plateau technique	100%	100%
L'accès aux annexes (accueil, sanitaires, ...)	100%	100%
La disponibilité du matériel spécifique nécessaire	88%	75%
Avis global sur H&C Conseil	100%	100%

Questionnaires de satisfaction

Formation continue

	Satisfaisant/très satisfaisant 2022	Satisfaisant/très satisfaisant 2023
Atteinte des objectifs	96%	96%
Pertinence du programme	97%	96%
Outils et matériels pédagogiques	96%	94%
Supports de formation	97%	96%
Travaux réalisés	97%	93%
Locaux (si formation en présentiel)	94%	92%
La connexion à la formation (formation à distance)	94%	91%
Suivi de l'inscription	98%	94%
Accueil	98%	97%
Maîtrise du sujet par le formateur	98%	97%
Participation du groupe	96%	96%
Test d'entrée (positionnement)	96%	94%
Test d'évaluation finale	96%	95%
Durée de la formation	91%	92%
Acquisition de nouvelles compétences	98%	97%
Appréciation de l'organisme de formation	98%	96%

Quelle note globale donneriez-vous à cette formation ? (De 0 à 5)



Rappel 2022 : Note 4 : 26% / Note 5 : 74%

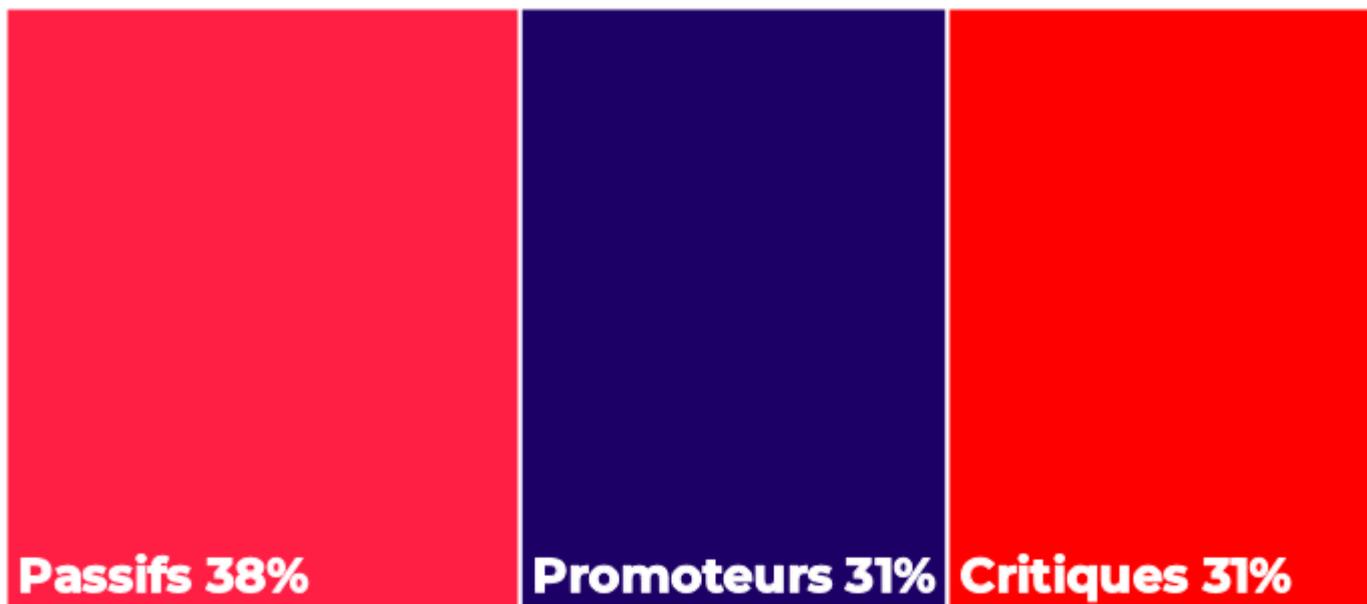
Satisfaction de fin de formation Programme Régional de Formation Région Occitanie

Satisfaction globale de la formation

Moyenne sur 10 : **7.06** (rappel 2022 : 8,70)

	Très satisfait/Plutôt satisfait 2022	Très satisfait/Plutôt satisfait 2023
L'accueil	96%	100%
Les informations délivrées	93%	100%
Le contenu de la formation	96%	86%
Les formateurs	100%	93%
L'accompagnement et la disponibilité	96%	93%
Aide pour la recherche d'un stage	91%	92%
L'accompagnement de l'organisme de stage	95%	100%
Satisfaction aménagement handicap	87%	100%
Aide pour compléter le dossier de rémunération Région	100%	100%
Information sur l'avancée du dossier de rémunération	96%	86%
Locaux de l'organisme de formation	93%	64%
Les ressources pédagogiques	92%	72%
Matériel	88%	93%

Recommandation Profil



- Les promoteurs correspondent aux répondants ayant attribué une note de 9 et 10
- Les passifs correspondent aux répondants ayant attribué une note de 7 ou 8
- Les critiques correspondent aux répondants ayant attribué une note entre 0 et 6

	Promoteurs	Passifs	Critiques
2022	67%	29%	04%