

Résumé d'évaluation

Développement des compétences de formation dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration de l'INFOTEP

Pays: **République dominicaine**

Secteur : **Formation**

Évaluateurs : **Coast to Coast S.L. Javier Vallejo**
Date de l'évaluation: **Octobre 2022 – Juin 2023**

Données clés de l'appui AFD

Numéro de projet: CDO1030

Montant: 3,947,030.00 euros

Taux de décaissement: 100 %

Signature de la convention de financement :
17/04/2012

Date d'achèvement: 28/06/2018

Durée: 6 années

Contexte

Le tourisme est un secteur fondamental pour l'économie de la République Dominicaine. Ce secteur est considéré comme la « locomotive » de l'économie dominicaine mais le modèle repose sur une offre « low-cost » où prédomine la formule « tout compris » et pour l'améliorer, il est nécessaire de renforcer la qualification des travailleurs.

Intervenants et mode opératoire

L'Agence Française de Développement a financé et supervisé le projet, et INFOTEP en a été l'exécutant.

L'École Hôtelière d'Avignon (EHA) a joué le rôle de conseiller technique, en étroite collaboration avec le Ministère du Tourisme (MITUR) et le secteur privé a collaboré à travers notamment la Société de Promotion de l'Hôtellerie et du Développement Touristique (ASONAHORES).

Les bénéficiaires directs du projet sont les étudiants participant aux sessions de formation à l'école Higüey. Les bénéficiaires indirects sont le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et l'ensemble de la population de la zone d'influence.

L'école a commencé à fonctionner en 2018.



Objectifs

Objectif général : Renforcer la compétitivité et la valeur ajoutée du secteur touristique de la République dominicaine.

Objectifs spécifiques : Augmenter la qualification et la professionnalisation des travailleurs du secteur touristique en élargissant la couverture d'une offre de formation de qualité,

Résultats

- R1 Rénovation et construction de l'infrastructure du centre de formation spécialisée
- R2 Maximisation du potentiel des espaces éducatifs pour un apprentissage dynamique et interactif
- R3 Développement d'une offre de formation professionnelle innovante

Appréciation de la performance

Pertinence et cohérence: Le projet a été adapté pour répondre aux priorités du pays bénéficiaire et ciblant un secteur clé pour la compétitivité du pays, le centre étant situé à proximité du principal pôle touristique du pays. De plus, en tant que référent national pour la formation technique et professionnelle, reconnu pour son prestige et la qualité de son offre, travailler avec INFOTEP a été une décision à fort impact garantissant notamment le respect de normes de haut-standard. Les trois axes d'intervention (construction, équipement, offre de formation) sont complets. Les programmes répondent aux besoins en termes d'insertion professionnelle. De même, les méthodologies, les approches, les démarches et les critères de sélection des coordinateurs et des formateurs, ainsi que l'implication de l'École d'Avignon, ont également été jugés pertinents. Les formations d'INFOTEP sont gratuites, ce qui facilite l'accès à la formation des groupes les plus vulnérables et/ou sans source de revenus.

Efficacité: La formation dispensée par l'école a répondu aux besoins en main-d'œuvre de l'économie dominicaine et de l'industrie du tourisme et, en particulier, des hôtels et des restaurants de la zone touristique de Higüey avec une bonne combinaison de connaissances théoriques et d'expérience pratique. Fin 2019, 3 900 personnes ont été formées dans 61 programmes : Gastronomie (14) ; Service de bar et de restauration (11); Réception et hébergement hôteliers (20); boulangerie, confiserie et pâtisserie (6) ; Langues (7) ; Informatique générale (3). On peut donc dire que le projet a contribué à accroître la qualification et la professionnalisation des travailleurs du secteur touristique en étendant la couverture d'une formation de qualité. De plus, l'école dispose d'installations et d'équipements modernes et propose des formations en gastronomie, langues, boulangerie, réception-hébergement, bar-restaurant et informatique. Il convient également de souligner le haut niveau de qualification tant des animateurs que des formateurs.

Efficience: La phase d'identification s'est avérée extraordinairement longue. Le manque d'expérience d'INFOTEP en ce qui concerne les modalités d'approbation (à la fois du système d'investissement public et du prêt lui-même) a conduit à des échéances manquées et à des retards. Le circuit de financement est complexe en République dominicaine et les conditions préalables de l'AFD sont également très strictes. Au cours de la phase de mise en œuvre, des difficultés ont également été rencontrées tant au niveau de la construction (dans ce cas, en raison d'événements externes imprévus et difficiles à prévoir) que de l'équipement (la nécessité d'adapter les exigences en matière d'équipement au contexte dominicain n'avait pas été anticipée). Toutefois, les écarts par rapport au calendrier ont pu être corrigés.

Impact: Avant l'ouverture de l'École de Higüey, aucune école ou institution en République Dominicaine n'offrait une formation de cette envergure. Depuis sa création, l'École n'a cessé de recevoir de plus en plus de demandes de formation de la part de candidats et de groupes hôteliers. En outre, le modèle a été répliqué dans d'autres régions. Aujourd'hui, l'École est une référence nationale avec un rayonnement au niveau régional. Les personnes qui sortent des Écoles sont des profils très demandés et ils trouvent du travail dans les hôtels et restaurants de la région.

Le projet a permis d'offrir à la région une infrastructure bien équipée qui permet d'offrir une formation de qualité et de contribuer à la professionnalisation et la qualification des travailleurs, renforçant ainsi la compétitivité du secteur du tourisme en République dominicaine. Au niveau socio-économique, ce projet a été très important pour répondre aux besoins de création d'emplois qualifiés dans le secteur et favoriser des sources de revenus, améliorant le niveau de vie des familles et des groupes les plus défavorisés (bien qu'il n'existe pas un système de suivi des diplômés qui permette de générer des statistiques).

Durabilité: De nombreux facteurs contribuent à la durabilité du projet. L'école fait l'objet d'un processus d'adaptation continu aux nouvelles tendances et exigences. Depuis sa création, elle a connu une croissance régulière, avec une forte demande, et elle est de plus en plus reconnue au niveau régional et international. Le fait que les trois coordinateurs restent engagés est une preuve de stabilité.

Conclusions et enseignements

- Il est très positif d'impliquer autant de parties prenantes que possible dans le processus de formulation d'un projet, en recherchant leur participation et leurs contributions.
- La relation entre l'INFOTEP et le secteur privé (entreprises hôtelières et gastronomiques) est un modèle de partenariat public-privé pour n'importe quel projet lié au secteur économique et en particulier au secteur du tourisme.
- L'assistance technique fournie par une institution de référence comme l'École d'Avignon a été une option stratégique très favorable. Le transfert de savoirs a été un élément clé du succès de l'école.
- La transformation de l'ancien hôtel Naranjo fut une idée avantageuse. Il fut également judicieux de ne pas se contenter de rénover, mais de proposer des modifications structurelles et de nouvelles constructions.
- Il n'est pas possible d'importer et d'utiliser dans les mêmes conditions des équipements utilisés en Europe en République dominicaine, sans procéder aux adaptations nécessaires.
- En termes de développement de programmes de formation, il est essentiel de s'adapter à la demande du secteur et au contexte du marché du travail.
- Dans le cas de la formation virtuelle, il faut noter que les participants ne disposent souvent pas des moyens nécessaires à domicile pour suivre la formation en ligne. C'est pourquoi les cours en classe ou l'apprentissage mixte reste une priorité.
- Le besoin d'une formation complémentaire dans les matières suivantes est certain : langues, accueil et service à la clientèle, informatique et utilisation des nouvelles technologies appliquées à l'hôtellerie et à la restauration, gestion de la sécurité au travail, hygiène et durabilité de l'environnement.
- Le modèle de coopération, le concept d'école et la définition du projet ont très bien fonctionné en termes généraux, même si du point de vue administratif et juridique, cela a pu être laborieux et difficile.