

RAPPORT DE PERSPECTIVES DE PROJET

Micro, mais costaud : les microcertifications sectorielles stimulent l'hôtellerie et la restauration



PARTENAIRES

Hospitality Workers Training
Centre (HWTC)



EMPLACEMENTS

Ontario



FONDS VERSÉS

601 826,00 \$



PUBLIÉ

Octobre 2024

☰ Sommaire

La pandémie de COVID-19 a durement touché le secteur de l'hôtellerie et de la restauration en Ontario, entraînant une pénurie de main-d'œuvre perdurant même après la phase de relance initiale. Le Hospitality Workers Training Centre (HWTC) a mis en place des microcertifications sectorielles pour apporter des solutions efficaces aux besoins accrus du secteur en matière de formations courtes et économiques.

De 2021 à 2023, l'équipe du HWTC a conçu et mis à l'essai plus de 24 microcertifications, comptant 236 participants ayant ensemble obtenu plus de 1 620 insignes numériques, soit six insignes en moyenne par personne. Parmi les participants, 89 p. 100 ont exprimé leur volonté de recommander ces microcertifications, et 74 p. 100 ont constaté une amélioration de leur situation professionnelle. La participation à ces formations a fait passer les taux d'emploi de 40 à 61 p. 100, avec des améliorations notables de 16 à 46 p. 100 dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Bien que le programme ait été soigneusement élaboré et mis en œuvre en collaboration avec le secteur et par le biais d'un comité consultatif, il a rencontré des difficultés en raison d'une faible reconnaissance de la part des employeurs et d'une faible intégration des microcertifications dans les processus de recrutement, notamment dans le secteur ontarien de l'hôtellerie et de la restauration.

Néanmoins, ce projet constitue un modèle prometteur pour combler les déficits de formation notamment dans ce secteur. Il démontre l'efficacité des microcertifications comme solution souple pour la relance de l'emploi après la pandémie et les mesures prises en faveur du perfectionnement professionnel.

PERSPECTIVES CLÉS

1

Parmi les répondants, 74 p. 100 ont indiqué que les microcertifications ont amélioré leur situation professionnelle, et 69 p. 100 ont mentionné qu'elles les ont aidés à trouver un emploi.

- 2 La faible connaissance et adoption des microcertifications dans le secteur ontarien de l'hôtellerie et de la restauration constitue un obstacle majeur à l'élargissement de leur déploiement.
- 3 Un dialogue approfondi et continu avec les employeurs et autres intervenants lors de la conception et de la mise à l'essai des microcertifications a permis de trouver de meilleures solutions, mieux adaptées aux besoins du marché.

► L'enjeu

La pandémie de COVID-19 a gravement touché le secteur de l'hôtellerie et de la restauration en Ontario, entraînant la perte de plus de 180 000 emplois, soit 24 p. 100 des effectifs en 2020, et provoquant un report estimé entre 18 et 20 p. 100 des travailleurs vers d'autres secteurs en 2021. Les jeunes, les personnes ayant un niveau de scolarité moins élevé, les travailleurs saisonniers ou temporaires et les petites et moyennes entreprises qui les emploient en ont pâti de manière disproportionnée. Cette situation a engendré une pénurie de main-d'œuvre qui, avec la relance du secteur, s'est aggravée en raison d'un fort taux de roulement imputable aux salaires bas, aux horaires longs ou irréguliers, au niveau élevé de stress, aux conditions de travail physiquement éprouvantes et au manque de possibilités de formation. Face à ces enjeux, le secteur nécessite de plus en plus de formations brèves et efficaces pour pallier les conséquences économiques de la pandémie.





Ce que nous examinons

Dans le cadre de ses recherches et de ses interactions avec des employeurs et autres intervenants clés dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration, le Hospitality Workers Training Centre a défini les microcertifications comme un moyen efficace de recycler et de perfectionner les compétences des travailleurs. Le projet, axé sur la mise en place de microcertifications sectorielles sous forme d'insignes numériques transférables, d'évaluations personnalisées des compétences et de soutiens en matière de perfectionnement, a été élaboré en vue d'étudier leur incidence sur les compétences et l'employabilité des travailleurs du secteur.

Ce projet a inclus la conception et la mise en place de 24 microcertifications, adaptées aux tendances du secteur et élaborées en collaboration avec des employeurs et d'autres intervenants clés. À la fin du projet, 18 microcertifications avaient été validées et lancées, huit étaient lancées, mais non validées, et six étaient en cours de conception. Ces microcertifications ont été testées auprès de 30 employeurs et stagiaires du secteur, permettant ainsi de peaufiner les titres de compétences en vue d'un déploiement plus large.



Ce que nous apprenons

Entre 2021 et 2023, le projet a contribué au perfectionnement des compétences de 236 participants, lesquels ont obtenu ensemble plus de 1 620 insignes numériques, soit en moyenne six par participant. Parmi les participants, 89 p. 100 ont affirmé qu'ils recommanderaient les microcertifications HWTC à leurs amis et collègues, tandis que 72 p. 100 ont manifesté le souhait de poursuivre l'acquisition de microcertifications supplémentaires.

Le programme a produit des résultats prometteurs en matière d'emploi

Parmi les répondants, 74 p. 100 ont indiqué que les microcertifications ont amélioré leur situation professionnelle, et 69 p. 100 ont mentionné qu'elles les ont aidés à trouver un emploi. Cette amélioration pourrait aussi être liée à un gain de confiance en soi après le programme, notamment pour les personnes ne disposant pas de diplôme postsecondaire. Les taux d'emploi sont passés de 40 p. 100 avant le programme à 61 p. 100 après. De manière significative, le taux d'emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est passé de 16 p. 100 avant le programme à 46 p. 100 après.

Nécessité d'une méthode normalisée pour la reconnaissance des microcertifications dans le secteur de l'hôtellerie

Les échanges avec les employeurs de certains participants ont montré que 40 d'entre eux avaient pris connaissance des microcertifications mentionnées dans le curriculum vitae des candidats. Parmi ces derniers, 20 ont indiqué que ces microcertifications avaient joué un rôle dans leurs décisions d'embaucher. Le programme « Micro, mais costaud » a contribué à renseigner le secteur de l'hôtellerie et de la restauration en Ontario sur l'utilité des microcertifications comme outil de formation. Cependant, les échanges avec les employeurs révèlent qu'il est nécessaire de poursuivre les efforts visant à renforcer la sensibilisation et à mettre en place une méthode normalisée de reconnaissance des microcertifications dans le secteur de l'hôtellerie afin de vérifier et de garantir les normes de qualité.

Les programmes d'études doivent être adaptés aux exigences du marché du travail

Un élément clé de la réussite du projet a été la conception de programmes d'études personnalisés pour chaque diplôme, élaborés en collaboration étroite avec les employeurs et les dirigeants du secteur de l'hôtellerie. Cette démarche collaborative a garanti que le contenu des programmes corresponde précisément aux compétences et aux aptitudes nécessaires sur le terrain. Un comité consultatif a été constitué afin de valider les microcertifications, de tester la plateforme d'évaluation et de renforcer la visibilité du projet dans le secteur. Il assure ainsi l'expertise nécessaire et contribue à la promotion du secteur.

Pourquoi c'est important

Ce projet a mis en lumière une méthode prometteuse permettant de combler de façon rapide et efficace les lacunes en matière de formation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, et ce, grâce aux microcertifications. Ce secteur, confronté à des pénuries constantes de compétences et de main-d'œuvre, peut grandement tirer avantage de cette approche. La conception de ces programmes d'études peut s'avérer pertinente pour d'autres régions que l'Ontario, à condition d'adapter le contenu aux normes et réglementations locales tout en renforçant la promotion des microcertifications dans le secteur. Des microcertifications telles que celles portant sur le travail en équipe (Working in Teams) et la sensibilisation aux préjugés inconscients (Unconscious Bias Awareness) peuvent être transposables à plusieurs autres secteurs d'activité. D'autres titres de compétences, comme ceux concernant la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, peuvent également s'adapter à d'autres secteurs.

Bien que les microcertifications soient souvent perçues comme une solution à divers défis de formation, leur élaboration et leur mise en œuvre peuvent se révéler complexes. La réussite de ce projet, caractérisée par la création et la mise en œuvre efficaces de nouveaux programmes de formation, illustre parfaitement comment cette approche peut être employée pour surmonter d'autres obstacles liés aux compétences professionnelles.



**État des compétences :
L'engagement efficace des
employeurs dans le
développement des
compétences – De la rhétorique
aux solutions**

Pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre et de compétences, il est essentiel d'aider les employeurs à surmonter les obstacles structurels à l'investissement dans la formation.

[Lire le rapport thématique](#)

► Prochaine étape

Le [Hospitality Workers Training Centre](#) poursuit la mise en place de microcertifications dans le cadre de son offre de formations et de ses services aux employeurs. En outre, il cherche des moyens d'étendre son activité, notamment par l'établissement de nouveaux partenariats pour des formations financées par les employeurs et par une promotion accrue des microcertifications au sein du secteur.

Have questions about our work? Do you need access to a report in English or French? Please contact communications@fsc-ccf.ca.

How to Cite This Report

Naveed, R. (2024). Project Insights Report: Micro, but Mighty: Sector-Specific Micro-Credentials for a Recovering Hospitality & Food Service Industry, Hospitality Workers Training Centre. Toronto: Future Skills Centre. <https://fsc-ccf.ca/projects/micro-but-mighty/>

Micro, mais costaud : les microcertifications sectorielles stimulent l'hôtellerie et la restauration est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas forcément celles du gouvernement du Canada.