



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SPE.C.H.A.L.E.

**SPEcialists in Cultural Heritage and
AttrACTIVE Living Environment**



SPE.C.H.A.L.E.

Recommandations pour la validation de la formation SPECHALE

Novembre 2021

Ce projet est réalisé avec le soutien de la Commission Européenne. Cette publication reflète uniquement le point de vue des auteurs et la Commission ne peut être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Recommandations pour la validation de la formation SPE.C.H.A.L.E.

SOMMAIRE

Introduction

- A. La plateforme et le réseau SPECHALE
- B. La formation SPECHALE: organisation et outils utiles
- C. Évolution de la formation: reconnaissance au niveau Européen

Le programme de formation SPECHALE a été créé dans le cadre du projet SPECHALE et mis en œuvre avec la formation pilote.

L'analyse des résultats de cette première formation a permis aux partenaires du projet d'ajuster la méthode d'enseignement et les résultats d'apprentissage de chaque module.

Ce document présente tous les éléments de la formation et s'adresse directement aux institutions ou centres de formation qui souhaitent la proposer une nouvelle fois.

Il fournit des lignes directrices et toutes les informations sur:

- comment rejoindre le réseau SPECHALE, la plateforme virtuelle utilisée pour valoriser les résultats et faire vivre le projet.
- comment proposer une nouvelle formation: une procédure étape par étape, sur le même modèle que la formation pilote, et utilisable par tous les centres de formation
- comment faire évoluer la formation et demander une reconnaissance au niveau européen

Ce document a été élaboré par Christelle Aunac (UESS), Ives Vodanović Lukić (IZTZG) et Clara Lourenço (ADCMoura) pour le projet SPECHALE, avec la participation de tous les partenaires.

Introduction

Le programme de formation SPECHALE vise à développer et améliorer les compétences et les connaissances des adultes dans la transmission du patrimoine culturel et naturel.

Il est composé de 4 modules indépendants qui ont des objectifs et des acquis d'apprentissage spécifiques, clairement identifiés dans le Cadre Européen des Certifications (CEC).

Ces compétences complémentaires sont un ensemble homogène et cohérent de compétences, indépendantes d'une situation professionnelle particulière et toujours obligatoires pour exercer un emploi dans le patrimoine culturel et le tourisme.

En effet, la formation SPECHALE n'est pas liée à un métier mais liée à des compétences requises dans le domaine du patrimoine culturel et du tourisme. Ces compétences sont transversales et peuvent être utilisées dans différentes situations professionnelles : guide touristique, organisateur d'événements, services touristiques, ferme pédagogique, société civile et bien d'autres encore. Ces métiers sont accessibles aux adultes avec un faible niveau d'éducation, pleinement éligibles pour participer à la formation SPECHALE.

Les entreprises ou autres institutions à la recherche de personnes qualifiées sur le patrimoine, pourront trouver chez les personnes ayant suivies la formation SPECHALE, les compétences nécessaires pour mener à bien leurs missions.

Une attestation délivrée par les partenaires du projet permet d'identifier les stagiaires formés. Elle peut également servir de preuve des compétences développées par les adultes dans le processus RVCC - Reconnaissance et Validation des Connaissances et Compétences.

Ce document regroupe un ensemble de recommandations pour la validation et la reconnaissance des compétences associées à la formation SPECHALE, sur la base des résultats de la création et de la mise en œuvre de la formation pilote réalisée dans le cadre du projet Erasmus+.

Il est adressé à la fois aux partenaires SPECHALE, pour comprendre la manière dont ils peuvent capitaliser sur le projet crée et engager de nouvelles actions, et à d'autres organisations et professionnels de l'éducation des adultes qui entendent mener des processus similaires sur ces thèmes. Il vient en complément de la plateforme SPECHALE et du guide d'apprentissage.

*Tout au long de ce document le terme "centre de formation" désigne toutes les organisations, entités ou centres de formation professionnel habilités à mener des actions de formation.

A. La plateforme et le réseau SPECHALE

Dans la cadre du Projet ERASMUS+ SPECHALE – Spécialistes du patrimoine culturel et de l'environnement attrayant, un guide d'apprentissage pour adultes, sur la transmission et la valorisation du patrimoine culturel et naturel local a été rédigé par les partenaires du projet.

Ce guide est entièrement accessible dans le document « Boite à outils SPECHALE », disponible sur le site internet du projet, et peut être utile à ceux qui souhaitent réaliser un projet similaire. Il présente les méthodologies de travail avec des partenaires transnationaux et la façon de surmonter les défis des différences de langue, de culture et de fonctions dans les processus éducatifs et scientifiques associés aux thèmes du projet.

De nombreux documents utilisés/construits sont disponibles gratuitement sur la plateforme, et notamment le programme et les contenus des études menées.

Chacun peut développer ses compétences sur le patrimoine et le tourisme à l'aide des documents mis à disposition sur la plateforme SPECHALE, www.spechale.eu, et plus particulièrement en suivant le roadbook SPECHALE. Cette plateforme fait partie intégrante du travail réalisé dans le cadre du projet. Elle est spécialement conçue pour répondre à tous les objectifs, de communication, de méthodologie et de contenus, auprès des différents publics cibles à travers le monde.

Les connaissances et compétences développées lors de la formation peuvent être validées, via une attestation délivrée par les partenaires du projet et selon les instructions présentées ci-dessous. Elles peuvent également être utilisées lors d'une demande de reconnaissance et de validation des compétences.

D'autres organisations peuvent dorénavant rejoindre le réseau SPECHALE. Ce réseau est le résultat du projet et sera développé en comme tel. Il est ouvert aux personnes et aux organisations qui souhaitent partager leurs connaissances, leurs expériences et participer activement au développement du "profil SPECHALIST" pour des adultes ayant différents niveaux de qualification académique.

Le réseau entend également travailler sur une reconnaissance officielle de la formation et à la validation des compétences des adultes, afin de constituer un groupe de potentiels guides du patrimoine, notamment dans les territoires économiquement moins favorisés. Un processus de reconnaissance du profil de SPECHALIST est envisagé à l'avenir.

B. La formation SPECHALE: organisation et outils utiles

Les centres de formation peuvent organiser une formation SPECHALE et utiliser tous les documents disponibles dans la « Boîtes à outils » :

- Les étapes de la formation détaillées dans le guide d'apprentissage
- Les documents élaborés dans le cadre du projet, publics et accessibles gratuitement sur www.spechale.eu

En effet, le Guide d'apprentissage présente la mise en place et la méthode de validation de la formation. Il comprend une description détaillée de l'ensemble de l'organisation de la formation, de l'inscription d'un apprenant à la fin du cours. Il permet à tout centre de formation de prendre connaissance de la procédure administrative créée pour la formation SPECHALE et d'être guidé lors de la réalisation d'une nouvelle session.

Les apprenants sont totalement autonomes et peuvent suivre seuls le processus d'apprentissage via la plateforme de elarning.

Cependant, dans certains cas, les apprenants devront suivre les indications du centre de formation, notamment pour les étapes d'inscription et d'évaluation. Bien que les documents soient entièrement accessibles en ligne, les évaluations et les auto-évaluations peuvent

nécessiter une inscription au centre de formation ou chez l'un des partenaires du projet.

Les critères d'évaluation seront communiqués préalablement aux apprenants et permettront de valider les compétences acquises dans chaque module du cours. Ces résultats d'apprentissage spécifiques sont listés à la fin de ce document (ANNEXE 1) et se trouvent dans la Boîtes à outils de la plateforme SPECHALE.

Le niveau de difficulté des évaluations et des résultats d'apprentissage détermine le niveau de la formation SPECHALE dans le Cadre Européen des Certifications (CEC).

Compte tenu des objectifs, de la durée, du profil des apprenants et des résultats d'apprentissage, la formation SPECHALE a été classée de niveau 4. Ce niveau correspond à ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de faire à l'issue de la formation :

- savoir : avoir une bonne connaissance des différents types de patrimoine, comprendre les différents types de tourisme et le marché du tourisme, comprendre la définition des différents types de communication et l'importance du savoir-être, comprendre l'intérêt d'une étude de marché et du networking.
- Aptitude : être capable d'identifier un patrimoine culturel, un patrimoine en danger. Être capable de créer une offre touristique et de réaliser un mix marketing. Être capable de créer une storytelling et de communiquer sur les réseaux sociaux. Être capable de créer un projet d'activité approprié.

- Responsabilité et autonomie: être capable de réaliser une étude préalable sur l'opportunité d'une nouvelle activité dans le domaine du patrimoine culturel et du tourisme.

Les apprenants qui suivent la totalité de la formation et réalisent les évaluations obtiendront une attestation délivrée par les partenaires du projet ou par le centre de formation qui aura organisé une formation similaire.

Il est maintenant possible d'envisager une reconnaissance officielle de la formation au niveau européen.

C. Évolution de la formation : reconnaissance au niveau Européen

La démarche de reconnaissance officielle au niveau Européen est une procédure complexe qui nécessite de définir non seulement les contenus et les résultats d'apprentissage, mais également le processus d'évaluation de la formation.

La démarche de reconnaissance de la formation pourrait commencer par les étapes suivantes.

1. Organisation des évaluations dans le centre de formation

a. Inscription des candidats

Seuls les candidats inscrits à la formation SPECHALE peuvent participer à l'examen.

L'inscription se fait par courrier électronique à l'aide du formulaire d'inscription dûment complété, daté, signé et envoyé au centre de formation.

A réception de la fiche d'inscription, et après un entretien de positionnement par téléphone, le candidat reçoit un contrat de professionnalisation ou une proposition d'inscription à une autre session si la formation devait être complète.

Prérequis: les candidats doivent avoir un niveau 3 (CAP/BEP) ou équivalent

b. Jury de validation

Le jury est composé de deux personnes internes au centre de formation, ou d'une personne interne au centre de formation et d'un professionnel dans le secteur du patrimoine et du tourisme.

Son rôle est de noter le candidat et de valider complètement ou partiellement chaque module.

Procédure d'accréditation d'un professionnel pour le jury de validation

Pour être éligible et devenir membre du jury, un professionnel doit :

- Justifier d'une expérience d'au moins 2 ans dans le secteur du patrimoine et du tourisme
- Ne pas avoir quitté cette fonction depuis plus de 5 ans

c. Méthode d'information et de convocation du candidat

Une convocation est envoyée par email à chaque candidat, un mois avant la date des examens.

Au moins 15 jours avant les examens, les candidats sont informés de :

- l'adresse du centre d'examen
- les dates précises des évaluations
- la durée des évaluations

- les critères d'évaluations

- les documents et matériels autorisés. En l'absence d'indications, aucun document ou matériel n'est autorisé

Le livret et la plaquette de la formation décrivent les activités évaluées dans chaque module.

d. Description des évaluations

Les évaluations doivent être organisées dans le centre de formation.

Une salle est mise à disposition pour la réalisation des examens.

Tous les sujets sont donnés par le responsable de l'examen, dans des enveloppes scellées. Le responsable de l'examen doit ouvrir les enveloppes systématiquement en présence des candidats.

Lorsque la durée de l'épreuve est écoulée, un surveillant annonce aux candidats qu'ils doivent rendre leurs copies immédiatement.

Le candidat signe la feuille de présence et donne sa copie, même vierge. La copie sera alors marquée "copie vierge". Les brouillons ne peuvent pas être corrigés. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de les joindre. Aucune copie remise ne pourra être récupérée par le candidat quelles que soient les raisons invoquées.

Le responsable des examens a pour rôle de :

- organiser la réunion du jury de validation

- envoyer le déroulé des examens à chaque candidat

- s'assurer que le règlement d'examen est respecté

- s'assurer du bon déroulement des épreuves

e. Communication des résultats aux candidats

La décision du jury est communiquée dans les 15 jours suivants les examens.

La décision du jury peut consister en :

- la validation de toutes les compétences du module
- la validation partielle d'un ou plusieurs résultats d'apprentissage du module. La validation n'est pas entièrement obtenue.
- Aucune validation pour aucun résultat d'apprentissage. La validation n'est pas obtenue.

Les candidats retenus reçoivent un document officiel confirmant la validation de la formation ou du/des module(s), par courrier à l'adresse indiquée sur leur formulaire d'inscription, au plus tard 1 mois après notification de la décision du jury.

f. Rattrapage

Le candidat informe le centre de formation par écrit de sa volonté de représenter l'examen. Le centre de formation enverra une convocation pour une session de rattrapage dans les 6 mois.

Mise à jour des compétences et des emplois

Plusieurs niveaux de suivi ont été mis en place:

- Immédiatement après la formation : un questionnaire de satisfaction est complété par tous les apprenants
- Quelques jours après la formation : un email contenant différentes information (liens utiles et documents) est envoyés aux apprenants
- une enquête métier est réalisée chaque année

Le suivi concerne tous les anciens apprenants, qu'ils aient validé la totalité de la formation ou quelques modules.

ANNEXE 1: Résultats d'apprentissage de la formation SPECHALE

MODULE 1: PATRIMOINE

RESUMÉ

Nous héritons tous de quelque chose : une histoire locale, une langue, un mode de vie, etc. Mais sommes-nous conscients du patrimoine qui nous entoure ? Comment le préserver et le transmettre aux générations futures ?

Dans ce module, vous apprendrez comment identifier le patrimoine culturel et naturel, le patrimoine matériel et immatériel, et comment le préserver et le valoriser.

ACTIVITÉS

- Identifier le patrimoine naturel
- Identifier le patrimoine culturel
- Protéger le patrimoine

COMPÉTENCES

- Identifier le patrimoine naturel et culturel
- Identifier les zones protégées
- Définir le patrimoine culturel matériel
- Définir le patrimoine culturel immatériel
- Identifier le patrimoine en danger
- Etendre la valorisation du patrimoine

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
PATRIMOINE	Définitions Patrimoine naturel UNESCO Liste du patrimoine mondial Classification nationale des zones protégées Exemples de patrimoine naturel protégé Patrimoine culturel Patrimoine matériel Patrimoine immatériel UNESCO Liste du patrimoine mondial Exemples de patrimoine culturel protégé
PATRIMOINE EN DANGER	Principales menaces pour la protection du patrimoine L'organisation Europa Nostra Les langues en danger Liste du patrimoine mondial en danger
PATRIMOINE ET COMMUNAUTE	Les aspects positifs de l'implication de la communauté sur la protection du patrimoine Cohésion sociale et développement culturel Création d'emploi et développement économique Protection de l'environnement Patrimoine et art contemporain Exemples de projets sur la protection d'un patrimoine commun

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
TOURISME VALORISATION DU PATRIMOINE	Ecotourisme Tourisme culturel Tourisme créatif

MODULE 2: MARKETING

RESUMÉ

Il existe différents types de touristes et différents types de tourisme. Chaque activité ou produit doit être commercialisé en fonction du public cible.

Dans ce module, vous apprendrez à comprendre et identifier les besoins des touristes de votre territoire, et à planifier votre activité. Les outils et techniques de marketing tels que l'analyse des forces et des faiblesses, seront expliqués.

ACTIVITÉS

- Identification des tendances du marché
- Identification des attentes des clients pour le tourisme
- Evaluation de l'impact du tourisme
- Création d'une étude marketing
- Création d'un réseau

COMPÉTENCES

- Identifier le profil des touristes
- Répondre aux attentes des touristes
- Contrôler l'impact négatif du tourisme
- Développer une offre touristique en fonction du marché du tourisme
- Identifier d'éventuels partenaires et partager les bonnes pratiques
- Créer un circuit touristique
- Créer une analyse SWOT
- Développer le Mix Marketing

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
FONDEMENTS DU TOURISME	Définitions: tourisme/touriste/circuit touristique Caractéristiques d'un circuit touristique Destination touristique Organisations touristiques Tourisme : politiques et législations Histoire du tourisme : résumé Impact du tourisme sur l'économie Impact du tourisme sur l'environnement Impact du tourisme sur la société et la culture
DEMANDE TOURISTIQUE	Les raisons des voyages Les facteurs incitatifs/dissuasifs dans le tourisme Tendances de consommation actuelle Segmentation du marché
OFFRE TOURISTIQUE	Marché touristique Définir un produit touristique Éléments clés d'un produit touristique Les activités sur site et aux alentours Hébergements et services Accessibilité Popularité Prix Expérience touristique Exemples de bonnes pratiques

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
TECHNIQUE ET OUTILS MARKETING	Définition du mix marketing Éléments du mix marketing Produit Prix Place Promotion Autres aspects du mix marketing Les étapes Techniques de vente pour petits structures Définition d'une analyse SWOT Pourquoi réaliser une analyse SWOT Éléments du SWOT Forces Faiblesses Opportunités Menaces Facteurs internes influençant le SWOT Facteurs externes influençant le SWOT Les défis d'un SWOT Conception de supports visuels : principes
PARTENARIATS ET CREATION DE SERVICE	Partenariat Rôle d'un partenariat Types de partenariat Création d'un partenariat Gestion d'un partenariat Création de services Produits locaux ou internationaux

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
	Tendances dans le développement des services Prestation globale Service personnalisé La valeur du produit local Défis des fournisseurs de services personnalisés Création de services: méthode et outils

MODULE 3: COMMUNICATION

RESUMÉ

De solides compétences en communication sont nécessaires pour faire connaître votre activité touristique. En fonction de votre public, différents types de communication peuvent être utilisés : verbale, non verbale.

Dans ce module, vous apprendrez à créer votre histoire et à la raconter. L'importance des réseaux sociaux sera également expliquée.

ACTIVITÉS

- Création d'une histoire personnelle
- Développement des compétences en communication orale
- Promotion des activités
- Développement d'outils de communication en fonction du public
- Développement d'animations/ateliers
- Importance du savoir-être

COMPÉTENCES

- Définir le type de communication appropriée (verbale/non-verbale)
- Construire un récit personnel
- Améliorer sa communication orale
- Gérer les réseaux sociaux
- Planifier votre animation/atelier
- Développer son savoir-être pour le secteur touristique

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
TYPES DE COMMUNICATION	Définition de «communication » Communication verbale Communication non-verbale Communication écrite Communication visuelle Recommandations pour une communication efficace
STORYTELLING	Technique de Storytelling Règles pour un bon storytelling
COMMUNICATION ORALE	Avantages et inconvénients Organiser son discours Recommandations pour une communication orale réussie
RÉSEAUX SOCIAUX	Définition Opportunités professionnelles Facebook
SERVICE	Réaliser un accueil chaleureux Connaitre son public Recommandations pour des services de qualité
SAVOIR-ÊTRE	Définitions Différence entre savoir-être et savoir-faire Importance du savoir-être dans le tourisme Développement personnel Résolution des problèmes Management/ Gestion du temps

MODULE 4: GESTION

RESUMÉ

Il est nécessaire de bien comprendre et appliquer les principes de gestion financière pour diriger une entreprise, même de petite taille. De plus, certaines compétences sont requises afin de développer votre propre activité ou d'obtenir un emploi dans le secteur du tourisme. Dans ce module, vous apprendrez l'importance d'une étude de marché, les différentes étapes d'un plan d'activité et comment améliorer vos compétences professionnelles.

ACTIVITÉS

- Evaluation des besoins du marché
- Développement d'un plan de communication
- Développement d'un plan d'activité

COMPÉTENCES

- Planifier les différentes étapes de son projet
- Comprendre ce qu'est un bilan comptable
- Comprendre les points importants d'un prévisionnel des flux de trésorerie
- Développer son savoir-être

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
ÉTUDE DE MARCHÉ	L'importance d'une étude de marché Les étapes d'une étude de marché : Définition du problème Recherche d'informations Collecte des données Analyse des données Présentation Adapter l'offre à l'étude de marché : Clients Concurrences Partenaires Produits Distribution Localisation
COMPÉTENCES ENTREPRENEURIALES	Autonomie Flexibilité Gérer le stress Faire preuve d'initiatives Comportement en milieu professionnel Auto-évaluation de ses compétences
RÉSEAU	Importance du travail en réseau Les techniques de travail en réseau Recommandations pour travailler efficacement en réseau
TROUVER UN NOUVEL EMPLOI	Quelles étapes pour trouver un nouvel emploi Préparer son CV

PROGRAMME	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
PLAN D'ACTIVITÉ	Définitions Les grandes étapes Le compte de résultats Le prévisionnel de dépenses Le bilan comptable Comment réduire les dépenses

Plus d'information sur

<https://www.spechaleerasmus.eu/>