



CADRE DE COMPÉTENCES

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



Harbor Heritage Story Telling

Cadre de compétences

Contenu

1. Objectifs du cadre.....	3
2. Caractéristiques du cadre des compétences de la HHST	4
2.1. La spécificité HHST.....	4
2.2. Le parcours d'apprentissage proposé par HHST	4
3. Les principales compétences.....	6
4. Matrice des compétences	8
Module 1 : Identification participative du patrimoine portuaire	8
Module 2 : Développement de nouveaux circuits de découverte.....	10
Module 3 : Interprétation du patrimoine et ambassadeurs du patrimoine	13
Module 4 : Promotion et commercialisation d'un nouveau circuit	16
Module 5 : Compétences de base transversales	19



1. Objectifs du cadre

La matrice de compétences proposée recense les compétences requises tant pour les guides et autres professionnels des destinations touristiques que pour les "ambassadeurs" (ou personnes relais).

La matrice aidera les formateurs et les éducateurs à mieux identifier les compétences qui devraient être acquises par les opérateurs touristiques, les guides et accompagnateurs touristiques, ainsi que les autres professionnels du tourisme et les personnes jouant le rôle de médiateurs entre les opérateurs et les visiteurs, les professionnels du tourisme (restaurants, hôtels, etc.) ou les non-professionnels (bénévoles, artisans, seniors, etc.).

Cela devrait aider à visualiser comment :

- **Renforcer les capacités professionnelles** des adultes travaillant dans le domaine du tourisme durable et culturel
- donner la **possibilité aux habitants d'acquérir de nouvelles compétences**, susceptibles d'offrir de nouvelles opportunités professionnelles ou de soutenir la diversification de leur activité actuelle

Le groupe cible de ce cadre est double :

1- Les guides touristiques et, plus généralement, les opérateurs touristiques territoriaux (office de tourisme, techniciens des collectivités locales, tour-opérateurs...) doivent acquérir des techniques de cocréation de parcours de découverte et doivent être en mesure de mieux engager les savoir-faire et connaissances locales dans leur projet touristique.

2- Les acteurs intéressés de la vie du port devraient mieux identifier et communiquer sur le patrimoine portuaire et devraient améliorer leurs capacités à partager leur expérience et leurs connaissances avec les visiteurs.

2. Caractéristiques du cadre des compétences de la HHST

Cette matrice est basée sur un inventaire des thèmes et des compétences nécessaires à la mise en œuvre du produit touristique développé, qui a été réalisé par les partenaires de HHST.

2.1. La spécificité HHST

L'approche du projet HHST

Pour répondre aux différents besoins de formation, le cadre des compétences est **basé sur une approche par projet**, où chaque participant, professionnel ou non, acquiert les compétences requises pour trouver sa propre place/son propre rôle dans le projet local.

Pour **être mises en œuvre dans différents types de ports**, les compétences retenues sont celles considérées comme essentielles pour la mise en place et la mise en œuvre des visites de découverte.

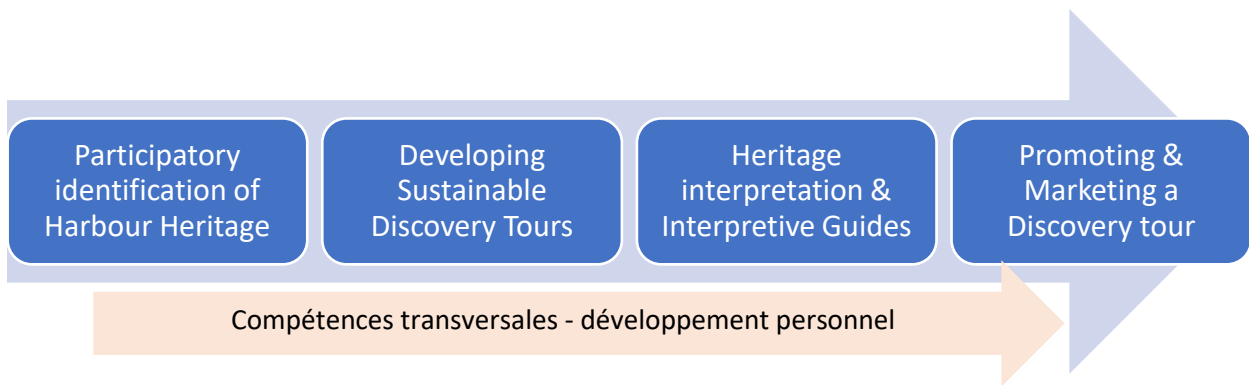
Un cadre modulaire

Le référentiel est donc **modulaire**, c'est-à-dire adaptable à différents profils d'apprenants et à différents projets locaux.

Les partenaires ont développé une matrice de compétences qui correspond à cette nouvelle approche et non à un nouveau profil de poste.

2.2. Le parcours d'apprentissage proposé par HHST

Le parcours d'apprentissage de HHST suit le développement d'un projet touristique, en commençant par l'identification du patrimoine culturel portuaire et en terminant par la promotion du nouveau circuit. Il comprend également des compétences transversales intrapersonnelles et interpersonnelles.



Chacune de ces étapes est développée dans un module spécifique du cours d'apprentissage HHST et cible, successivement :

1. Nouvelle capacité à mettre en place et animer un atelier participatif du patrimoine et à faciliter la co-crédation de nouveaux circuits de ddcouverte.
 - **Module 1 - Identification participative du patrimoine portuaire**
2. Capacité à gdrer et à mettre en œuvre ces circuits, sur la base des principes du tourisme durable.
 - **Module 2 - Ddvelopper un nouveau circuit de ddcouverte**
3. Capacité à guider les visites du HHST, offrant ainsi une nouvelle expdrience aux visiteurs, et à faire participer la communautd locale.
 - **Module 3 - Interprdtation du patrimoine et ambassadeurs du patrimoine**
4. Capacité à promouvoir et à mettre sur le marchd le nouveau circuit culturel
 - **Module 4 - Promotion et commercialisation d'une nouvelle tournde**
5. dtat d'esprit positif, aptitude au travail en quipe et à la communication
 - **Module 5 - Compdtences transversales**

Le cours vise à ddvelopper les compdtences nccessaires pour co-crder et mettre en œuvre un nouveau circuit de ddcouverte, un petit projet touristique basd sur la participation de la communautd (les ateliers participatifs du patrimoine) et sur le patrimoine culturel des ports.

3. Les principales compétences

Le parcours d'apprentissage ci-dessus est développé à travers les principaux thèmes des **5 modules d'apprentissage** du contenu d'apprentissage HHST [voir : <http://harbor-heritage.eu/en/e-learning-platform/>].

Chaque module vise les **15 compétences** énumérées dans le tableau ci-dessous.

Le cours d'apprentissage HHST soutient le développement de la plupart des **8 compétences clés identifiées par l'Union européenne**¹ qui permettent à chaque citoyen d'améliorer continuellement ses compétences personnelles et professionnelles et l'aident à **s'adapter aux changements vers une société durable**.

- Une compétence en matière d'alphabétisation qui comprend la capacité de communiquer et de se connecter efficacement avec les autres, de manière appropriée et créative.
- Compétence en sciences, technologie et ingénierie, ce qui implique d'être capable d'utiliser des connaissances et une méthodologie, y compris l'observation et l'expérimentation, pour identifier des questions et tirer des conclusions fondées sur des preuves.
- La compétence numérique qui comprend la maîtrise de l'information et des données, la communication et la collaboration, ainsi que l'éducation aux médias, la résolution de problèmes et l'esprit critique.
- La compétence personnelle, sociale et d'apprentissage qui est la capacité à réfléchir sur soi-même, à gérer efficacement le temps et l'information, à travailler avec les autres de manière constructive. C'est aussi la capacité à faire face à l'incertitude et à la complexité et à gérer les conflits.
- La compétence en matière de citoyenneté, qui est la capacité d'agir en tant que citoyens responsables et de participer pleinement à la vie civique et sociale, sur la base d'une compréhension des concepts et structures sociaux, économiques, juridiques et politiques, ainsi que des évolutions mondiales et de la durabilité.
- La compétence entrepreneuriale, qui fait référence non seulement à la capacité d'agir sur les opportunités et les idées, et de les transformer en valeurs pour les autres, mais aussi à la créativité, à la pensée critique et à la résolution de problèmes, au travail collaboratif et à la gestion de projets.
- Compétence en matière de sensibilisation et d'expression culturelles, ce qui implique la compréhension et le respect de la manière dont les idées et le sens sont exprimés et communiqués de façon créative dans différentes cultures.

¹ Commission européenne, Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie - Éducation et formation, 2019. [Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie - Office des publications de l'UE \(europa.eu\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:5a02c0da-6b61-4761-8039-f00d02104788&from=de)

Modules	Compétences ciblées <i>Être capable de...</i>	Professionnels du tourisme	Les personnes relais "ambassadeurs "	Niveau CEC
Identification participative du patrimoine portuaire	- Développer un patrimoine Ateliers participatifs - Faciliter le dialogue local entre les différentes personnes des secteurs concernés. - Inventaire et diagnostic du patrimoine culturel "caché".	X X X		4-5 4-5 4-5
Développement de nouveaux circuits de découverte	- Construire une offre touristique basée sur les circuits de découverte - Promouvoir le tourisme durable - Gérer et coordonner les visites de découverte - Contrôler l'offre touristique	X X X X	X	4-5 3 4-5 4-5
Interprétation du patrimoine et ambassadeurs du patrimoine	- Utiliser les techniques d'interprétation du patrimoine - Guider un nouveau circuit de découverte dans un port - Encadrer/faciliter un groupe de "personnes relais".	XXX	XX	334-5
Promotion et commercialisation d'une nouvelle tournée	- Définissez votre priorité et créez un plan de marketing - Créer une identité visuelle - Identifier et développer des canaux de promotion	X XX		4-5 4-5 4-5
Compétences de base transversales	- Compétences intra-personnelles - Compétences interpersonnelles	XX	XX	3 à 53 à 5

4. Matrice des compétences

Les compétences décrites ci-dessous sont une combinaison de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes, généralement utilisées par le cadre européen des certifications :

- **La connaissance** : Les connaissances sont composées de concepts, de faits et de chiffres, d'idées et de théories qui sont déjà établis et qui permettent de comprendre un certain domaine ou sujet.
- **Compétences** : Les compétences sont définies comme la capacité à exécuter des processus et à utiliser les connaissances existantes pour obtenir des résultats.
- **Attitudes** : Les attitudes décrivent la disposition et l'état d'esprit pour agir ou réagir à des idées, des personnes ou des situations.

Cette liste de compétences devrait permettre de répondre à une question :

" Que devons-nous savoir (Connaissances), être capables de faire (Aptitudes) et ressentir (Attitude) afin d'accomplir cette tâche/action ? ".

Module 1 : Identification participative du patrimoine portuaire

Compétence 1.1 : Développer des ateliers participatifs pour le patrimoine

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant a une connaissance générale du contexte socio-économique, environnemental et culturel du port.	L'apprenant est capable de... partager ses connaissances avec d'autres	L'apprenant a...la volonté de partager ses connaissances
L'apprenant connaît le patrimoine matériel et immatériel du port.	organiser des réunions et des ateliers	L'apprenant est multitâche

L'apprenant a une bonne connaissance du secteur/de l'activité touristique de la ville.	diriger et animer des ateliers	
--	--------------------------------	--

Compétence 1.2 : faciliter le dialogue local entre les différentes personnes des secteurs concernés.

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant peut identifier les principaux acteurs du tourisme et du patrimoine dans la ville.	L'apprenant est capable de... motiver les parties prenantes à participer à l'atelier	L'apprenant peut... créer la confiance entre les différentes parties prenantes
L'apprenant connaît la constitution d'une équipe et la gestion des conflits.	identifier les forces et les faiblesses de chaque participant	maintenir une discussion ciblée, tout en restant flexible
	encourager tous les participants à prendre part à la discussion	stimuler la discussion
	faciliter la communication entre les participants	
	prévenir et gérer les conflits entre les participants	

Compétence 1.3 : Inventaire et diagnostic du patrimoine culturel "caché".

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant connaît... les techniques d'inventaire et de diagnostic	L'apprenant est capable de... observer et partager l'observation	L'apprenant fait preuve de curiosité

la collecte de données	enregistrer et organiser des informations provenant de différentes sources	L'apprenant peut être attentif à des points de vue différents.
transcription de l'audio en texte	organiser une visite sur le terrain	l'apprenant fait preuve de compétences analytiques
	recueillir des témoignages oraux	
	synthétiser des informations provenant de différentes sources	

Module 2 : Développement de nouveaux circuits de découverte

Compétence 2.1 : Construire une offre touristique basée sur des circuits de découverte pour visiter ce patrimoine.

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant connaît... le potentiel touristique du patrimoine local du port.	L'apprenant est capable de... définir l'objectif du nouveau produit touristique (Tour)	L'apprenant est ouvert à la diversité des publics
sur les tendances actuelles / nouvelles du tourisme culturel	définir les priorités de visite en fonction du potentiel de retombées économiques et sociales locales du produit touristique	flexible et capable de s'adapter
sur les forces et les faiblesses de notre territoire	développer une histoire autour d'un thème	L'apprenant a des capacités d'organisation
sur les priorités économiques et sociales locales du port	détailler le circuit de découverte (durée, arrêts, adaptations possibles, etc.)	

sur les principaux éléments pratiques d'un voyage de découverte	vérifier et organiser les modalités de l'itinéraire	
---	---	--

Compétence 2.2 : Promouvoir le tourisme durable

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant comprend... le concept de développement durable	L'apprenant est capable de... intégrer la durabilité locale dans le nouveau circuit	L'apprenant est capable de... parler du développement durable
la relation entre le tourisme durable et le patrimoine local	promouvoir le savoir-faire traditionnel à travers le produit touristique (circuit)	L'apprenant est prêt à engager les visiteurs dans une démarche durable.
L'apprenant connaît le développement local et le contexte socio-économique local.	considérer l'impact écologique potentiel du nouveau produit touristique sur les autres secteurs et parties prenantes du port	L'apprenant est ouvert à l'auto-évaluation.
	identifier les possibilités de mobilité durable	L'apprenant est capable d'identifier et d'envisager les progrès nécessaires et l'amélioration
	suivre et évaluer le produit touristique (circuit)	L'apprenant fait preuve d'esprit critique

Compétence 2.3 : stratégie de gestion et de coordination

Connaissances	Compétences	Attitude
---------------	-------------	----------

L'apprenant connaît...	L'apprenant est capable de...	L'apprenant démontre...
les principaux éléments d'un plan d'action	fixer des objectifs pour un projet	capacité organisationnelle
sur le concept de tourisme lent	impliquer les parties prenantes et la population locale dans la mise en œuvre du circuit	réflexion stratégique
	définir des axes stratégiques communs avec les principales parties prenantes	capacité de gestion de projet
	élaborer les principaux éléments d'un plan d'action	capacité de travailler en collaboration
	définir les spécifications d'un circuit de découverte durable	

Compétence 2.4 : Suivi du produit touristique

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant connaît...	L'apprenant est capable de...	L'apprenant démontre...
les indicateurs de durabilité les plus importants, répartis par critères et par indicateurs	de développer un système de surveillance basé sur ETIS	esprit critique
sur le système d'indicateurs européens du tourisme	lire et analyser les indicateurs	capacité de gestion de projet
Comment utiliser une feuille de calcul pour créer des indicateurs et des graphiques ?	rédiger un rapport de suivi	capacité à résoudre les problèmes

	revoir et améliorer le plan d'action pour la mise en œuvre du Tour	
--	--	--

Module 3 : Interprétation du patrimoine et ambassadeurs du patrimoine

Compétence 3.1 : Utiliser les techniques d'interprétation du patrimoine

Connaissances	Compétences	Attitude
Les apprenants devraient être capables de... expliquer ce qu'est le patrimoine	L'apprenant est capable de... identifier le patrimoine matériel et immatériel du port	L'apprenant est capable de... partager avec d'autres son point de vue sur le patrimoine local
souligner la différence entre le patrimoine matériel et immatériel	Classer le patrimoine local matériel et immatériel	évaluer et revoir leur propre appréciation/opinion sur le patrimoine local
énumérer les éléments du patrimoine portuaire qui pourraient être mis en valeur pour les visiteurs	Identifier le patrimoine "caché" du port qui pourrait être valorisé.	L'apprenant est prêt à utiliser de nouvelles méthodes pour partager ses connaissances.

L'apprenant doit connaître l'objectif de l'interprétation du patrimoine.	proposer des expériences aux visiteurs	L'apprenant a la curiosité d'en savoir plus sur une vision multi-perspective.
Peut énumérer les grands principes de l'interprétation du patrimoine	développer un récit : relier le patrimoine local à l'histoire et à la culture locales	Volonté d'inclure différentes perspectives dans la présentation du patrimoine.
L'apprenant comprend comment chaque objet/patrimoine est lié à plusieurs histoires.	Être capable de développer une narration : relier le patrimoine local à l'histoire et à la culture locales.	
L'apprenant connaît la diversité culturelle européenne	provoquer une résonance chez les visiteurs et relier le patrimoine local à l'histoire et à la culture européennes.	

Compétence 3.2 : guider une nouvelle visite de découverte

Connaissances	Compétences	Attitude
---------------	-------------	----------

L'apprenant connaît... les éléments de base de la culture et de l'histoire locales.	L'apprenant est capable de... demander aux gens ce qu'ils pensent	L'apprenant est... intéressés par les différents points de vue et perceptions, et désireux d'en savoir plus sur le sujet.
comment relier l'histoire et la culture locales à l'histoire et à la culture nationales	adapter la tournée aux changements éventuels	Curieux et désireux d'en savoir plus sur une vision multi-perspective.
comment relier l'histoire et la culture locales à l'histoire et à la culture européennes	gérer le temps	L'apprenant trouve à présenter une vue multi-perspective d'un ou plusieurs biens du patrimoine local.
des contextes culturels différents entraînant une perception différente	discuter des différents points de vue	
	identifier et analyser les malentendus terminologiques liés à un contexte culturel spécifique	Trouvez des informations importantes
	auto-évaluer la visite guidée et l'améliorer	

Compétence 3.3 : encadrer un groupe de "personnes ressources".

Connaissances	Compétences	Attitude
---------------	-------------	----------

L'apprenant est capable de... Comprendre la notion d'"ambassadeur" (personnes ressources)	L'apprenant est capable de... communiquer facilement avec les ambassadeurs	L'apprenant est prêt à... communiquer avec la population locale et être ouvert d'esprit
identifier des ambassadeurs locaux	identifier le besoin de nouvelles compétences et de formation des ambassadeurs	L'apprenant est capable de prévenir ou de gérer les conflits au sein d'une équipe.
identifier toutes les tâches et responsabilités pour le déroulement de la visite	gérer une équipe et répartir les tâches et les responsabilités	L'apprenant a la volonté de s'améliorer et de progresser.
	coordonner et mettre en œuvre la tournée dans le cadre d'un plan convenu (calendrier, participants, etc.)	

Module 4 : Promotion et commercialisation d'un nouveau circuit

Compétence 4.1 : Définir les priorités et créer un plan marketing

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant connaît... la différence entre la communication et le marketing	L'apprenant est capable de... définir des critères pour développer l'identité du Tour	L'apprenant démontre... Créativité

les différentes approches du marketing	devenir un "chercheur de trésors" - pour reconnaître les histoires potentiellement intéressantes	Confiance et capacité à soutenir la promotion du patrimoine.
les bases des techniques de communication et de marketing	mettre en œuvre les connaissances sur la communication pour promouvoir le patrimoine portuaire	Volonté de rapprocher les gens du patrimoine en les attirant par des histoires intéressantes et "accrocheuses".
	produire une présentation originale du Tour sur différents supports	

Compétence 4.2 : créer une identité visuelle

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant sait... qu'est-ce qu'une identité visuelle	L'apprenant est capable de... identifier les éléments les plus appropriés qui doivent faire partie de l'identité visuelle	L'apprenant est prêt à... raconter une histoire sur le patrimoine par le biais d'éléments de conception graphique et d'autres éléments visuels
les principales caractéristiques des différents médias	créer du contenu pour différents médias (réseaux sociaux, site web, journal...)	transmettre un message et des connaissances à un plus grand nombre de personnes

	adapter le contenu en fonction des différents supports	
	coopérer avec des graphistes.	

Compétence 4.3 : Identifier et développer des canaux de promotion

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant est capable de... d'identifier les canaux de promotion	L'apprenant est capable de... rechercher les meilleurs canaux de promotion pour le voyage de découverte	L'apprenant est prêt à... atteindre le public le plus large possible.
L'apprenant connaît les réseaux sociaux, la promotion radio et TV, la diffusion de flyers.	trouver les moyens les plus efficaces d'utiliser les différents canaux.	approfondir les différents formats, apprendre à les connaître et identifier les différentes relations entre le format et le contenu.
	s'adapter à différents médias et rendre le contenu adapté à différents médias	satisfaire la curiosité
	étayer l'apport du marketing par des résultats et des réactions du public	

Module 5 : Compétences de base transversales

Compétence 5.1 : compétences intra-personnelles

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant sait... Qu'est-ce qui peut être des compétences intra-personnelles et des soft-skills ?	L'apprenant est capable de... maintenir l'attention et la concentration sur une tâche spécifique	L'apprenant est prêt à... donner le meilleur d'elle-même dans l'intérêt de l'objectif supérieur du projet.
L'apprenant est conscient de l'importance du développement personnel.	reste en contact avec l'ensemble du projet et est conscient de sa propre position dans le processus.	s'efforcer de développer ses connaissances, ses capacités et ses compétences personnelles
L'apprenant comprend comment le développement des compétences intra-personnelles contribue à améliorer la qualité de la vie et du travail.	procéder à l'auto-évaluation et à l'autoréflexion	mieux comprendre les autres
L'apprenant comprend que les compétences intrapersonnelles sont dans une certaine mesure liées à la culture et à l'environnement.		

Compétence 5.2 : compétences interpersonnelles

Connaissances	Compétences	Attitude
L'apprenant connaît des publics différents ayant des intérêts différents dans un projet commun	L'apprenant est capable de... communiquer clairement	L'apprenant est prêt à communiquer avec les autres
l'interaction dans un groupe	gérer son temps	coopérer avec les autres
connaissance interculturelle	coopérer au sein d'un groupe	L'apprenant est ouvert à différents publics
	L'apprenant est capable de s'exprimer en public	L'apprenant est prêt à créer une atmosphère de travail agréable qui encouragera et développera sa créativité.
	L'apprenant est capable d'ajuster ses propres étapes du processus.	

