Programme d'apprentissage tout au long de la vie 2007- 2013 (2012/C 232/04)
Sous- programme Leonardo da Vinci. Appel d'offres 2013 EAC/S07/12
Action "Transfert d'innovation "
Numéro du projet: 2013-1-ES1-LEO05-66707

"INTERPRETER NOTRE PATRIMOINE EUROPEEN"

ECVET pour la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage et de la qualification dans le secteur européen du tourisme.

WP 6 – Test pilote sur la mise en œuvre du protocole d'accord - MoU ECVET pour une nouvelle qualification européenne dans le tourisme « Interprète du patrimoine européen"

Rapport sur la procédure ECVET pour la définition de nouvelles qualifications européennes communes dans le secteur du tourisme de « Guide interprète » et de « Hôte interprète » - Rapport final du test pilote sur la mise en oeuvre du protocole d'accord - MoU ECVET

Septembre 2015

Ce projet a été réalisé avec le soutien financier de la Commission européenne. Cette publication reflète uniquement le point de vue de l'auteur, et la Commission ne saurait être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

INDEX

1. Avant-propos: objectifs, activités et produits du test pilote WP6 “Interpréter notre patrimoine européen” 3

2. Les outils communs pour les activités de test du lot de travail 6 du projet « interpréter notre patrimoine européen » 5

Modèle pour le contract pédagogique ECVET 5

Le modèle européen commun pour l’octroi des crédits ECVET 6

3. Le test pilote du lot de travail 6 du projet “Interpréter notre patrimoine européen” dans les pays partenaires 7

Le test pilote en Espagne 7

Le test pilote en Italie 9

Le test pilote en Hongrie 11

Le test pilote en Belgique 13

Le test pilote en Autriche 15

Le test pilote en Slovénie 16

Le test pilote en Allemagne 17

1. Avant-propos: objectifs, activités et produits du test pilote WP6 “Interpréter notre patrimoine européen”

Le but du lot de travail 6 du projet ’”Interpréter notre patrimoine européen” est d’entamer un parcours visant la mise en oeuvre du protocole d’accord – MoU ECVET- sur les qualifications européennes dans le secteur du tourisme pour en évaluer l’efficacité, la correspondance aux besoins des destinataires ainsi que la cohérence avec les systèmes EFP nationaux/régionaux. Le protocole d’accord établit un cadre européen de correspondance pour l’évaluation, le transfert et le cumul des acquis de l’apprentissage obtenus dans des contextes formels, informels et non formels par des professionnels réalisant des tâches liées à l’interprétation du patrimoine dans le tourisme, notamment le **Guide Interprète et l’Hôte Interprète.**

Le MoU a été signé officiellement par les partenaires du projet et les organisations associées pendant le développement du projet : les représentants et les organismes de EFP, les PME du secteur du tourisme au niveau national, régional et local (en Italie, *Aris Formazione e Ricerca Società Cooperativa;* en Autriche, *BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH*; en Hongrie, *Tradenet Global*), ainsi que les PME ou les organismes du secteur du tourisme et du développement local au niveau national, régional et local (en Espagne, *Koan Consulting S;* en Italie, *Consorzio Itaca*; en Slovénie, *NEC Notranjski ekološki center, Cerknica*), les institutions publiques compétentes en matière de tourisme ou d’environnement au niveau régional et national (notamment, *Ayuntamiento de Segovia* et CENEAM en Espagne ainsi que la Région italienne de l’Ombrie) ainsi que les organisations spécialisées dans la mise en réseau ou *networking* européen dans le secteur de l’entreprenariat et du tourisme durable (*Diesis Coop scrl-fs, Belgique*).

L’expérimentation qui a démarré par la rédaction et la signature du MoU (ECVET 1ère étape) a mené à la mise en œuvre du parcours ECVET:

- Contrats pédagogiques ECVET: définition et signature (par les professionnels et les apprenants concernés par la reconnaissance des qualifications visées, par les entreprises associées et les prestataires de formation professionnelle) des contrats pédagogiques individuels ECVET qui illustrent, selon le MoU, le parcours de formation formelle, informelle et non formelle ainsi que les crédits ECVET associés nécessaires pour obtenir la qualification (ECVET 2ème étape);
- L'octroi des crédits ECVET: à l'issue du parcours de formation, les professionnels et les apprenants recevront les crédits ECVET associés aux acquis d'apprentissage validés tout en utilisant le Supplément du Certificat Europass (ECVET 3ème étape);
- Pour entamer la procédure de transfert, validation et cumul des crédits ECVET octroyés par les systèmes locaux de EFP signataires du MoU, conformément aux règles régionales sur la les procédures de certification, de validation de l'apprentissage formel, informel et non formel ainsi que des organismes de qualification (ECVET 4ème étape).

Cette expérimentation a impliqué 138 travailleurs et formateurs, issus des pays Partenaires (50 en Espagne, 17 en Italie, 19 en Hongrie, 12 en Belgique, 16 en Autriche, 15 en Slovénie et 9 en Allemagne) ayant signé le contrat pédagogique ECVET conformément à la version nationale.

Le test pilote a engendré deux résultats intermédiaires, représentés par la définition du modèle européen commun des Contrats d'Apprentissage ECVET, et par un modèle européen d'octroi des crédits ECVET, à partir du Supplément au Certificat Europass.

Ce rapport illustre le test pilote ECVET pour la mise en œuvre au niveau national/régional du MoU ECVET pour les qualifications européennes dans le secteur du tourisme « Guide interprète » et « Hôte Interprète » réalisé dans le lot de travail 6 du projet "Interpréter notre patrimoine européen »: au delà d'une description des modèles communs susmentionnés, la version finale du test pilote ECVET est axée sur plusieurs chapitres consacrés à chaque pays partenaire.

2. Les outils communs pour les activités de test du lot de travail 6 du projet « interpréter notre patrimoine européen »

Modèle pour le contrat pédagogique ECVET

Le système européen de crédits d'apprentissage pour l'éducation et la formation professionnelle (ECVET) est un outil européen visant le renforcement de la formation tout au long de la vie, la mobilité des apprenants en Europe ainsi que la flexibilité des parcours de formation et de qualification.

Par conséquent, le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET) a conçu un modèle européen commun pour le contrat d'apprentissage ECVET, qui vise à stimuler la mobilité géographique. Il est signé par les deux institutions compétentes en matière de formation et de validation et l'apprenant, dans le cadre du protocole d'accord (MoU). Toutefois, le consortium partenaire estime que le modèle européen commun pour le contrat pédagogique établi dans l'ECVET est un outil idéal pour mettre en œuvre le MoU ECVET pour « Interpréter notre patrimoine européen » dans une étape suivante, lorsque la mobilité peut être réalisée par les apprenants.

Les partenaires ont défini un modèle européen commun pour les contrats d'apprentissage ECVET pour « Interpréter notre patrimoine européen » en tant que prototype devant être utilisé pendant les tests pilote dans chaque pays concerné par la mise en œuvre au niveau local du protocole d'accord- MoU ECVET pour les qualifications européennes dans le secteur du tourisme (Guide Interprète et Hôte Interprète), dans le but d'établir et de signer des contrats individuels entre les prestataires de formation et les apprenants impliqués dans les activités d'interprétation du patrimoine dans le secteur du tourisme. Cela afin d'aboutir à la reconnaissance des acquis d'apprentissage et des qualifications professionnelles définis par le MoU, par les prestataires de formation professionnelle et, le cas échéant, par les institutions publiques dont la compétence porte sur la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage et des qualifications ; d'illustrer et de formaliser, conformément au MoU et aux règles nationales/régionales sur la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage et des qualifications appliquées dans les zones concernées par les tests pilote, le parcours de formation formel, informel et non formel et les crédits ECVET associés devant être acquis pour la qualification professionnelle.

Le Modèle Européen commun pour les contrats pédagogiques ECVET, défini et appliqué dans le cadre du projet “Interpréter notre patrimoine européen », se compose d’une partie européenne commune liée au MOU, et des chapitres portant sur la législation qui règlemente la qualification professionnelle au niveau local.

Quoique basées sur le MoU, les procédures de transparence/reconnaissance des acquis de l’apprentissage ont des caractéristiques différentes dans chaque pays partenaire conformément aux lois nationales et/ou régionales. Par conséquent, les partenaires ont travaillé sur un modèle commun de contrat d’apprentissage ECVET tenant compte du besoin de l’adapter aux différents contextes nationaux (et règles). Ce modèle se compose d’une partie commune, strictement liée au MoU et applicable à tous les territoires et d’une partie locale, adaptée aux contextes nationaux et/ou régionaux.

L’ensemble des versions locales établi et utilisé dans le cadre du test pilote peut être téléchargé à partir de la section publique du site web du projet (http://www.interpretingeuropeanheritage.com/)

Le modèle européen commun pour l’octroi des crédits ECVET

Le modèle européen commun pour l’octroi des crédits ECVET a été défini par les partenaires en tant que prototype devant être utilisé à l’issue des procédures et des parcours (entamés dans le cadre du test pilote sur la mise en œuvre au niveau local du protocole d’accord – MoU ECVET pour les qualifications européennes de « Hôte interprète » et « Guide interprète ») afin d’aboutir à la transparence et à la reconnaissance des résultats de l’apprentissage acquis dans des contextes formels, informels et non formels par les prestataires de la formation et les apprenants du secteur du tourisme devant acquérir les crédits ECVET et les qualifications établies au niveau européen par le MoU.

A l’instar du modèle européen commun pour les contrats d’apprentissage ECVET (et selon les mêmes raisons), l’octroi des crédits ECVET contient des parties européennes, portant sur la description des nouvelles qualifications dans le secteur du tourisme définies par le MoU, ainsi que des parties locales liées à chaque territoire impliqué dans la mise en œuvre du MoU, portant sur les lois et les règlements sur la formation professionnelle appliqués au niveau local, sur les

organismes compétents pour la délivrance des certificats ainsi que sur les autorités nationales /régionales responsables de l'accréditation/reconnaissance du certificat.

Le modèle européen commun pour l'octroi des crédits ECVET se compose d'une partie initiale, concernant les modèles établis par la législation nationale/régionale pour l'octroi des crédits de la formation et appliqués dans les territoires relevant du MoU ; et d'une partie commune définie sur la base du Supplément au Certificat Europass, soulignant en anglais et dans chaque langue des territoires concernés, le titre du certificat, le profil des compétences et des qualifications, l'éventail d'activités professionnelles accessibles au détenteur du certificat, la base officielle du certificat, les procédures officielles d'obtention du certificat.

Toutes les versions locales définies et utilisées dans le cadre des tests pilote peuvent être téléchargées dans la section publique du site internet du projet (http://www.interpretingeuropeanheritage.com/)

3. Le test pilote du lot de travail 6 du projet "Interpréter notre patrimoine européen" dans les pays partenaires

Le test pilote en Espagne

En Espagne, le test pilote sera réalisé avec des professionnels venant de toutes les régions du pays avec le soutien des deux partenaires associés : la CENEAM et la Municipalité de Ségovie. De même, l'association espagnole pour l'interprétation du patrimoine et les guides touristiques professionnels de la région de Madrid ont été impliqués dans cette étape du projet.

L'action déployée par le partenaire espagnol porte sur les domaines suivants :

- Tout d'abord, en vue d'assurer l'adaptation/insertion des profils professionnels de *Guide interprète et de Hôte interprète*, définis par le MoU, dans le cadre national des qualifications, le partenaire espagnol a entamé un dialogue pour adapter les compétences des deux profils professionnels concernés aux critères fixés par le INCUAL (Institut National

des qualifications) en vue d'en assurer l'insertion dans le système espagnol des qualifications professionnelles;

- Deuxièmement, la mobilisation des prestatires régionaux compétents en matière de EFP, ciblée et spécialisée dans l'interprétation du patrimoine conformémemnt aux règles locales sur la qualification professionnelle, dans le but d'activer et de renforcer la procédure de reconnaissance des acquis de l'apprentissage et des qualifications pour les travailleurs et les stagiaires. La procédure qui consiste à impliquer les institutions régionales de qualification, suivant les résultats du projet et la mise à jour des besoins du secteur du tourisme, a été un peu compliquée et fort bureaucratique. Le partenaire espagnol a reçu le soutien du Centro Español de Nuevas Profesiones- CENP signataire du MoU ECVET. A cet égard, le directeur de l'école, Mercedes Carreño, s'est déclarée disponible à entamer une collaboration pour introduire les profils professionnels définis par le MoU dans le catalogue espagnol des qualifications professionnelles. Quoi qu'il en soit, le CENP et Koan sont en train d'analyser d'autres formes de collaboration et de mise en œuvre des résultats du projet en attendant la reconnaissance de la part de INCUAL. Il sera donc possible d'organiser une formation dans un cadre non formel sur la base des qualifications conçues.

- Finalement, l'activation réelle de 50 travailleurs espagnols dans les activités d'interprétation du patrimoine dans le secteur du tourisme pour obtenir les crédits ECVET et les qualifications professionnelles fixées par le MoU au niveau européen (à partir, notamment, de la signature des contrats d'apprentissage ECVET) conformément aux règles espagnoles sur la formation professionnelle. A cet égard, il faudra attendre la reconnaissance par INCUAL des qualifications professionnelles pour la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage. Plus de 250 contrats ont été octroyés dans le but de signer l'accord d'apprentissage en Espagne. Les 28 participants à l'étape d'analyse du lot de travail 2 ont été impliqués dans le test pilote.

Pour l'essentiel, le partenaire espagnol s'est heurté à deux difficultés majeures dans l'étape pilote :

- Les professionnels avaient du mal à comprendre le but du projet et la raison d'être des nouvelles qualifications. Pour l'essentiel, les guides touristiques estiment avoir le titre officiel de guide et pour cette raison ils n'ont pas besoin d'un certificat supplémentaire pour justifier leurs compétences et qualifications.
- La difficulté à impliquer les prestataires de la formation en raison de l'absence de reconnaissance des qualifications de la part de INCUAL et d'évidences qui prouvent que ces qualifications sont demandées par le secteur du tourisme.

Le test pilote en Italie

En Italie, le lot de travail 6 du projet (test pilote portant sur la mise en œuvre du protocole d'accord-MoU ECVET rédigé et signé dans le lot de travail 5), a été mis en place dans la région de l'Ombrie – d'où viennent les partenaires italiens du projet- en raison, entre autres, de la compétence exclusive en matière de formation professionnelle attribuée à la Région selon la Constitution italienne (Article 117). Cet article confère à chaque région, selon les normes fixées dans la réglementation nationale (à savoir le Decret Législatif 13 / 2013 qui définit le cadre national des qualifications et réunit les normes contenues dans les cadres locaux et régionaux des qualifications) la compétence législative pour la définition des normes régionales à appliquer en matière de qualification, de formation et de certification.

Les principales activités réalisées par le consortium des partenaires italiens dans le cadre du test pilote sur la mise en œuvre en Italie du protocole d'accord - MoU ECVET défini et formalisé au niveau transnational par le projet LdV ToI INTERPRETING OUR EUROPEAN HERITAGE, sont les suivantes:

- En premier lieu, l'adéquation des normes pour les qualifications de Guide Interprète et de Hôte Interprète – illustrées et formalisées par le MoU – en vue d'en assurer l'insertion formelle dans le cadre des qualifications de la région de l'Ombrie (*Repertorio dei Profili Professionali della Regione Umbria*), de permettre la reconnaissance des acquis de l'apprentissage, de la qualification et des crédits ECVET, conformément à la législation nationale en vigueur (notamment, le décret législatif 13 du 16 janvier 2013) et les reglementations régionales sur les qualfications professionnelles, en particulier le decret de la région de l'Ombrie 51/2010

Directive sur le système régional des normes sur les professions, la formation, la validation et la certification et ses modifications ultérieures. En vue de l'adaptation/insertion des normes sur les qualifications de Guide Interprète et de Hôte interprète dans le cadre régional des qualifications (ainsi que dans le cadre national des qualifications), les partenaires du consortium italien ont entamé un dialogue avec les organes régionaux compétents qui a débouché, entre autres, sur la rédaction de documents spécifiques destinés au département de l'Education, de la Recherche et de l'Université de la région de l'Ombrie. A cet égard, une proposition technique a été soumise pour l'insertion officielle de nouvelles normes professionnelles dans le cadre régional des qualifications (*Repertorio dei Profili Professionali della Regione Umbria)*. Conformément aux règles régionales sur les normes professionnelles, la proposition structure et complète tous les acquis d'apprentissage fixés dans le MoU. En outre, les mêmes partenaires ont entamé un dialogue avec le service régional compétent dans le but de définir un parcours de formation (*Standard di Percorso Formativo*) devant être introduit dans le répertoire des normes des parcours de formation (*Repertorio degli Standard di Percorso Formativo*).

- En deuxième lieu, l'activation concrète de 17 personnes de l'Ombrie sur le marché du travail concernés par la reconnaissance de la qualification professionnelle de Guide Interprète et de Hôte interprète. La mise en œuvre des procédures formelles portant sur la signature des contrats d'apprentissage ECVET dans le but d'assurer la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage et d'octroyer les crédits de formation pour des programmes EPF flexibles alignés sur les contenus du MoU et les règles en vigueur en matière de qualification professionnelle. En particulier, il faut souligner que les 17 contrats d'apprentissage signés dans la région de l'Ombrie sont axés sur l'accord de formation établi entre le prestataire de EFP signataire et l'individu – selon la directive régionale sur les crédits DGR 1429/2007– visant à assurer la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage ainsi que l'octroi, conformément au MoU ECVET et les règles en vigueur sur la qualification professionnelle, des crédits de formation et des crédits ECVET pour la qualification professionnelle visée dans le MoU ECVET. A l'issue de ce programme individuel visant à garantir la transparence et la reconnaissance des acquis de l'apprentissage, le Tuteur des Crédits devra rédiger une description analytique des résultats de la formation, sous l'angle qualitatif et quantitatif (unités et parties d'unités

ainsi que les crédits ECVET associés). Cette démarche vise aussi à définir le programme individuel de formation pour obtenir la qualification conformément au MoU ECVET et aux dispositions de la « Directive crédits » de la Région de l'Ombrie. Afin que le programme individuel puisse être mis en oeuvre, les contrats d'apprentissage ECVET signé par la région de l'Ombrie comprend la "*Demande de reconnaissance des crédits de formation*", tel que cela est prévu dans la « Directive des crédits »

Le test pilote en Hongrie

Les caractéristiques des procédures visant la transparence/reconnaissance des acquis de l'apprentissage, bien que axées sur le protocole d'accord (MoU), sont différentes dans les pays partenaires et découlent de la législation nationale et/ou régionale sur la formation professionnelle.

Par conséquent, les partenaires se sont penchés sur la définition d'un modèle commun pour les contrats d'apprentissage ECVET et l'octroi de crédits ECVET tout en considérant leur adaptation au contexte local. Les contrats d'apprentissage se composent d'une partie commune, strictement liée au MoU et d'une partie territoriale ou locale adaptée aux cadres législatifs nationaux et régionaux.

Tradenet Global a travaillé en coopération avec les experts ECVET à la définition d'un modèle Hongrois de contrat d'apprentissage et des documents pour l'octroi des crédits ECVET.

Dans un premier temps, nous avons réuni les lois hongroises portant sur la reconnaissance et la validation des acquis de l'apprentissage.

La loi hongroise sur l'éducation des adultes permet d'évaluer et de reconnaître la connaissance /la formation déjà acquises de la manière suivante : (*2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről, 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről*):

> 2. § "8. Evaluation de la connaissance/formation acquise : si le requérant répond aux critères fixés dans un formulaire sur la base des études ou de l'expérience pratique non certifiée. Si les conditions sont remplies, le requérant est dispensé du module de qualification correspondant."

11. § (1) g) “l’évaluation de la connaissance/formation acquise est obligatoire pour la formation financée (1. § (2) article a) alinéas C) et A), pour la formation dont à l’article 1. § (2) alinéas b) et d) devant être réalisée selon les conditions fixées dans la convention de subvention. Dans les autres cas, cette évaluation est réalisée selon la demande du requérant.”

1. § (2) “Aux fins de cette loi, l’éducation des adultes se réfère aux activités d’éducation réalisées en dehors du système scolaire – dont à l’article 1 alinéas a et b- fournies aux personnes morales par un organisme défini à l’article 1 alinéa c (sauf pour les articles 5-6)):

a) la formation professionnelle pour obtenir la qualification professionnelle reconnue dans le catalogue EFP,

b) d’autres formations professionnelles financées (exclues du point a),

c) formation linguistique générale et d’autres formations linguistiques financées,

d) d’autres formations professionnelles financées (exclues des points a) et c).

1. § (1) “cette loi s’applique aux

a) personnes adultes qui participent à l’éducation pour les adultes et d’autres parcours complémentaires,

b) des individus qui participent à l’éducation pour les adultes pour compléter la scolarité obligatoire (exclu du point a),

c) organismes juridiques, entreprises, institutions publiques pour l’éducation des adultes.”

28. § (2) „le ministre est autorisé à ……déterminer

a) les règles qui disciplinent l’évaluation et la reconnaissance des compétences, l’évaluation de la connaissance/formation antérieure et la définition des modules de formation liés à la procédure d’évaluation.”[1]

[1] 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről, 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről

Il n'y a pas d'autres règles pour l'évaluation et la reconnaissance des compétences, l'évaluation des connaissances/compétences antérieures ainsi que la validation de la formation antérieure. Les méthodes portant sur l'évaluation et la reconnaissance sont établies par l'institution qui fournit l'éducation. Pendant le test pilote, les modèles des formulaires pour la réalisation du parcours visé ont été mis au point.

Pendant la réalisation du test pilote, 19 participants ont signé un contrat d'apprentissage en Hongrie.(Voir annexe 1)

Le test pilote en Belgique

Diesis a rencontré quelques difficultés dans l'activation de la procédure ECVET pour la nouvelle qualification européenne commune dans le secteur du tourisme « Interprète du patrimoine européen » et dans la mise en oeuvre du protocole d'accord MoU ECVET en Belgique.

En effet, on avait du mal à trouver, à comuniquer et à coordonner les informations puisque la Belgique est un pays avec trois langues officielles (français, flamand et allemand).

S'agissant des compétences, le projet est axé sur trois sujets principaux : le tourisme, le patrimoine et l'éducation. Chacun de ces domaines relève du ressort d'autorités différentes : soit la communauté, soit la région.

L'éducation relève de la compétence des trois communautés, ce qui signifie que dans le même pays on trouve des correspondants et des organes diffèrents avec des façons de travailler tout aussi différentes. Le tourisme est du ressort des régions. Le patrimoine est reparti entre les régions et les communautés, selon qu'il s'agisse du patrimoine matériel ou immatériel.

La recherche menée dans le cadre du Lot de travail 2 nous a mené à conclure que la formation est presque inexistante ainsi que l'interprétation du patrimoine. Diesis n'avait pas le soutien des centres de formation concernés par l'interprétation du patrimoine.

Pour ce qui a trait au protocole d'accord et au contrat d'apprentissage, Diesis a eu des difficultés pour le rendre accessible et simple afin d'en assurer la compréhension de la part des professionnels et des institutions. D'un côté, le document original rédigé par les partenaires était considéré comme étant compliqué et difficile à comprendre de la part des professionnels. A cela

s'ajoute la complexité du système de reconnaissance des qualifications ainsi que la diversité des mécanismes des trois communautés belges pour la reconnaissance de la qualification de guide, par exemple. Tout cela rend la communication fort compliquée.

Les difficultés rencontrée par Diesis ont concerné le langage correct devant être utilisé dans ce projet. Les mots techniques tels que « Protocole d'accord », « Contrats d'apprentissage », « modèle d'octroi des crédits » sont très techniques, spécifiques et rendent la tâche de Diesis de transférer le message plus difficile.

L'expression de « interprétation du patrimoine » n'était pas comprise de la même manière par les acteurs du secteur et par les professionnels. Etant donné que l'interprétation du patrimoine constitue une compétence professionnelle relativement nouvelle, Diesis a rencontré des difficultés à faire passer le message car ce sujet n'était pas perçu de la meme manière par les professionnels, les organisations du secteur du tourisme et de la formation professionnelle.

Diesis a essayé d'expliquer et de présenter le projet dans le but de transmettre un message clair mais apparemment cet objectif n'a pas été entièrement atteint.

En raison de cette situation, les professionnels ne perçoivent pas les avantages directs de la reconnaissance et ne se sont pas impliqués dans la promotion de cette dernière.

S'agissant de la promotion et de la dissemination du protocole d'accord et du contrat d'apprentissage, les activités ont été developpées via l'internet, ce qui n'a pas permis à Diesis de recevoir un feed back directement des usagers et de répondre à leurs questions. C'est l'une des raisons pour laquelle Diesis a organisé un focus group le 25 août 2015.

Opportunités découlant du lot de travail 6 (phase pilote)

Diesis a constaté que, en raison de la nouveauté du sujet de l'interprétation du patrimoine, nombre d'institutions et de professionnels liés au secteur du tourisme et du patrimoine étaient intéressés par ce sujet.

De leur côté, les professionnels de l'éducation au patrimoine reconnaissent que le secteur du tourisme est en train de changer très rapidement ainsi que les attentes des consommateurs et des

visiteurs. L'interprétation du patrimoine est une technique permettant d'adapter leur langage et de transmettre le message aux visiteurs.

Plusieurs professionnels ont déjà utilisé ces techniques qui ont été apprises dans un cadre non formel. Certains d'entre eux étaient déjà conscients de l'importance de faire reconnaître ces compétences.

Diesis a pu constater un vif intérêt de la part des institutions publiques puisque le projet recevait un financement européen. Selon leur avis, cet aspect constituait une garantie de professionalisme et de sérieux tout en permettant de dégager une approche européenne et de comparer la situation des différents pays UE. Présenter ce projet comme projet européen a facilité la tâche de Diesis de contacter de nouvelles organisations.

Diesis a bien choisi le moment pour mettre en œuvre le projet car les communautés française et flamande s'étaient penchées sur la définition d'un nouveau profil professionnel de guide. Les deux communautés étaient interessées par des parties de ce projet qui auraient pu être utiles pour compléter le profil déjà existant.

Les centres d'education et de formation professionnelle accrédités par les institutions officielles ont affiché leur intérêt tout en soulignant le besoin d'avoir la reconnaissance officielle avant de créer le parcours de formation.

Le test pilote en Autriche

Le protocole d'accord et l'accord de l'apprentissage ont été faites convivial à la situation autrichienne que d'autres, les professionnels (LA) et les institutions d'adressage du protocole d'accord aurait pas compris le document et sa pertinence dans le système autrichien, nous ne l'aurions pas pu trouver les parties intéressées à signer. Le document proposé en anglais ne pouvait pas être simplement traduit comme il a été perçu étant très complexe et trop complexe pour le marché autrichien, en particulier depuis dès les premiers jours, nous avons vu des protocoles d'accord et / ou de Las Vegas, des recommandations et de nouveaux détails conviviales avait été suggéré par divers organismes .

Pendant la phase de test pilote en Autriche, les intervenants et les parties intéressées ont été informées de l'objectif du projet, la participation des organisations intéressées à signer le protocole d'accord ECVET (Memorandum of Understanding) et l'ECVET Accord d'apprentissage en fournissant également ECVET Crédits. Les professionnels et les futurs apprenants intéressés trouvé

les détails ECVET liés et la formation respective sur "l'interprétation du patrimoine" d'intérêt. Toutefois, la reconnaissance de la qualification est également en Autriche reste une tâche assez complexe avec de nombreux intervenants différents dans le tourisme au niveau de la politique en cause. Pour le protocole d'accord, nous pourrions trouver les parties intéressées, mais pour le niveau de la politique, l'exemple est venu trop tôt avoir seulement participé à des projets d'essai sur une base nationale eux-mêmes, le développement peut prendre jusqu'à deux ans en Autriche avant d'autres programmes seront examinés aujourd'hui.

En ce qui concerne la promotion et la diffusion du protocole d'accord et les réunions supplémentaires Accord apprentissage des meilleures Institut organisé pour partager ces aidés à atteindre nos objectifs premiers. Plus tard, en Octobre, lors d'un atelier organisé par ECVET fonctionnaires nationaux, la meilleure équipe continuera de diffuser à la fois.

Pour obtenir une accréditation officielle, les résultats de la mise en œuvre d'ECVET sera important de d'abord être finalisé, avant de nouvelles qualifications peuvent être inclus. Néanmoins, les meilleures offrira en attendant la formation liée "d'interprétation du patrimoine" aux parties intéressées dans leurs propres locaux pour soutenir davantage le processus de mise en œuvre sur une base plus large, de bas en haut et d'aider telle sensibiliser ainsi que d'un marché de niche.

Les activités de test pilote wer important de montrer organisations intéressées que la signature du protocole d'accord et un accord d'apprentissage ainsi que l'octroi de crédit respectifs pour les professionnels du secteur du tourisme peuvent offrir une valeur ajoutée.

Le test pilote en Slovénie

Dans la phase de mise en œuvre du projet, la Slovénie s’est engagée de près dans la dissémination et la promotion. De cette façon, nous avons été en mesure d’impliquer le groupe cible, les parties prenantes et les destinataires des résultats du projet.

D’un côté, le secteur des ONG a accueilli favorablement ce projet qui s’avère important pour développer l’interprétation du patrimoine. Les parties prenantes les plus importantes sont les ONG, les coopératives artisanales, les chambres de l’artisanat, les institutions culturelles, l’association pour la formation des céramistes et des potiers Podravje MAJOLIKA; l’association Atlas Express et d’autres. Le Centre National pour Europass Slovénie (Mme Špela Pogačnik Nose) a affiché un vif intérêt pour les résultats du projet ; toutefois une interview avec les membres du groupe de travail responsable de la rédaction du catalogue des normes pour la connaissance et les

compétences professionnelles a montré un certain pessimisme vis-à-vis de la création d'une nouvelle qualification professionnelle.

Un représentant de la Commission Nationale pour la vérification et la certification des qualifications professionnelles (Mme Ksenija Dvorščak) a souligné la tendance à enrichir les programmes existants au lieu d'en créer des nouveaux. En d'autres termes et au dire de quelques experts, les qualifications existantes dans le secteur du tourisme devraient être complétées par des thèmes liés à l'interprétation du patrimoine. Nous avons reconnu le besoin d'obtenir et de renforcer la connaissance acquise moyennant l'expérience. Les représentants de quelques agences du tourisme estiment que les nouvelles qualifications de Hôte Interprète et de Guide Interprète sont importantes et nécessaires à la fois. Aussi, a-t-on décidé de définir une méthodologie commune portant sur l'identité et le patrimoine de différents pays. Nous avons donc dégagé la méthode de mise en place des tests pilote permettant le bon déroulement du projet.

La partie prenante principale sera l'Institut International pour le Transfert du Savoir (une société qui organise la formation, les séminaires et les qualifications). Ensemble nous allons fournir la formation et la certification pour l'interprétation du patrimoine. De cette façon, les résultats du projet seront utilisés à l'avenir. L'Institut d'Economie de Maribor s'est déclaré disponible à développer le programme de formation pour l'interprétation du patrimoine.

Le test pilote en Allemagne

En Allemagne la profession de guide touristique n'est pas structurée d'une manière homogène. Par conséquent, les formations et les qualifications ne sont pas les mêmes dans le secteur. L'association fédérale des guides touristiques d'Allemagne (Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e. V. - BVGD) est la plus grande organisation consacrée à la promotion des normes de formation ainsi qu'à la définition du profil professionnel de ce métier

L'association fédérale a développé des lignes directrices officielles qui ont reçu l'appui des organisations affiliées à la BVGD, du secteur du tourisme et de nombreuses institutions d'éducation et de formation professionnelle, qui ont intégré les lignes directrices dans leur formation. Depuis 2015, 2.000 professionnels sur 6.000 membres affiliés à la BVGD ont obtenu

cette certification. Dans le but s'assurer le plus haut niveau de qualité, l'UE a travaillé avec la BVGD à la définition de la norme EN 15565 pour l'éducation des guides touristiques. Depuis 2008, les lignes directrices sur la formation de la BVGD contiennent cette norme (BVGD-certification DIN EN). A l'issue du parcours de formation les guides touristiques acquièrent la qualification de « guide touristique certifié – conformément à la norme européenne DIN EN 15565". La formation pour obtenir les certifications BVGD DIN EN a été menée à bien dans 40 villes. Ces normes de formation sont suivies par le Comité du Tourisme du Parlement allemand, l'Association du Tourisme de la Saxe-Anhalt, les Ministères de l'Economie de plusieurs états fédéraux de l'Allemagne ainsi que les institutions municipales du tourisme.

Le métier de guide touristique n'est pas structuré d'une manière homogène : au delà de la BVDG, il faut signaler l'existence de nombreux guides indépendants et quelques associations

Dans le cadre de ce projet, l'implication de ces derniers s'est avérée inutile pour atteindre les objectifs visés. C'est pourquoi le test pilote en Allemagne a impliqué les grandes associations ayant un impact de poids au niveau régional, national et international, comme la BVGD et ses associations régionales affiliées. Ensemble, ils ont recensé environ 6.000 professionnels, qui travaillent dans le secteur du tourisme comme les guides touristiques, les guides naturaliste, les guides des randonnées, les guides des villes, etc. En outre, le BVGD représente les intérêts de ses membres au niveau national et international. Le BVGD est aussi membre du Conseil National du Tourisme, de l'association allemande du tourisme ainsi que l'association allemande des voyages. L'association fédérale est présente chaque année à l'exposition internationale du tourisme dans le stand de l'association allemande du tourisme et participe régulièrement aux travaux des comités d'experts pour la qualité des initiatives dans le secteur du tourisme.

Pendant les tests pilote, les parties prenantes allemandes ont été informées sur le but du projet : l'implication des organisations intéressées dans la signature du MoU ECVET (protocole d'accord) et du Contrat d'apprentissage ECVET lié à l'Octroi des Crédits ECVET. Les organisations et les individus contactés sont les suivants : le Président de la BVGD, le Président du Comité d'éducation et formation, les associations publiques du tourisme des Etats Fédéraux de l'Allemagne, les associations régionales indépendantes, qui ne sont pas membres de la BVGD (notamment les Guides de Berlin et les guides touristiques du patrimoine), les associations régionales qui sont membres de la BVGD (notamment la fédération des Guides de Berlin, les guides touristiques

indépendants de Cologne, les guides touristiques de Heidelberg, l'association des guides touristiques de Erzgebirge, l'association des guides touristiques de Neuburg- Schrobenhausen, l'association des guides touristiques de Gilde- Celle, l'association des guides touristiques de Eltville, l'association des guides touristiques de Kaiserslautern, l'association des guides touristiques de Fichtelgebirge, association for tour guides Chemnitz, association for tour guides Osnabrück, l'association des guides touristiques de Hambourg) et plus de 45 guides touristiques individuels. Etant donné que le feedback des guides touristiques est très limité, nous avons décidé d'élargir le champ des professionnels du secteur du tourisme de façon à assurer leur participation au test pilote.

Il faut rappeler que les organisations ayant signé le MoU, le contrat d'apprentissage ainsi que l'octroi des crédits offrent une valeur ajoutée aux professionnels tout en contribuant à accroître la transparence des qualifications au niveau européen (conformément aux objectifs de la déclaration de Copenhague).

L'ancien président de la BVGD, Mme. Sigrid Pokorny, s'est engagée de près dans le développement des normes européennes de formation pour les guides touristiques qui ont débouché sur la certification DIN EN. Mme Pokorny a affiché un grand intérêt vis-à-vis des objectifs du projet qui ont été portés à l'attention du président actuel de la BVGD. Il est souhaitable que la BVGD signe le MoU, pousse ses membres à signer les contrats d'apprentissage et s'engage dans la procédure d'octroi des crédits ECVET (tout en utilisant le Supplément au Certificat Européen). La transférabilité aux systèmes de formation sectoriels et locaux serait assurée par l'appui donné à la BVGD par le Comité du Tourisme du Parlement Allemand, l'Association du Tourisme de la Saxe- Anhalt, par les Ministères de l'économie de plusieurs Etats fédéraux ainsi que par les institutions municipales du tourisme.

Au delà du projet, l'attention des parties prenantes a été attirée sur le fait que l'organisation allemande qui fédère les organisations de formation (Dachverband der Weiterbildungsorganisationen e.V.- DVWO) réalise l'evaluation des points de crédit aux professionnels sur la base de l'ECTS (Système européen de transfert et d'accumulation des crédits). Il s'agit d'une valeur ajoutée importante offerte à tous ceux qui souhaitent décrocher un diplôme universitaire, puisque les universités peuvent reconnaître des acquis antérieurs.