



**EU Heritage.**

Skills for promotion,  
valorisation, exploitation, mediation and  
interpretation of European Cultural Heritage

# Formation Programme Syllabus



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



**Numéro de contrat :** Numéro de projet : 601073-EPP-1-2018-1-IT EPPKA2-SSA

**Acronyme du projet :** EUHERIT

**Paquet de travail n° :** 4.

**Nom du livrable :** Conception et développement de matériel d'apprentissage en ligne

**Livrable n° :** -

**Niveau de distribution :**

**Mois contractuel de soumission**  
**(de la 1<sup>ère</sup> version) :** M23 [Version finale]

**Mois réel de la soumission**  
**(de la 1<sup>ère</sup> version) :** M14 [Version préliminaire].

**Date de soumission de cette**  
**version :** 06/03/2020

**Version n° :** 1

**Nombre de pages :**

**Partenaire de projet responsable :** Fondazione Fitzcarraldo

**Auteurs (nom/ organisation**  
**partenaire) :** Emanuela Gasca, Alberto Gulli, Elettra Zuliani (Fondazione  
Fitzcarraldo)

Concha Maza, Ana B. Santos, Teresa Hernández (La Cultora)

Noel Buttigieg, Marie Avellino, Dane Munro, Karsten Xuereb  
(Université de Malte), Lorenz Potthast (M2C), Isabel Verdet  
(ENCACT), Raluca Capota (NIRCT), Emmanuele Curti, Paolo  
Montemurro, Sophie Martel, Sara Simeone, Raffaele Vitulli  
(Materahub), Panagiota Polymeropoulou (HOU), Ioannis Kalemis  
(HOU)

## Index

<b>1. Aperçu scientifique : patrimoine culturel, tourisme d'expérience et dimensions numériques</b>	<b>3</b>
1.1 Patrimoine culturel vivant	3
1.2 Le patrimoine culturel en tant qu'intégration de sites, de destinations et de communautés	3
1.3 Le rôle des visiteurs	6
1.4 La dimension numérique comme moyen d'innover, d'informer et de co-crée	7
1.5 Nouvelles perspectives à partir de scénarios de pandémie	8
1.6 Les principaux objectifs du programme de formation	11
<b>2. Un nouveau profil professionnel et les principales cibles du programme de formation</b>	<b>11</b>
<b>3. Structure des programmes pilotes de formation</b>	<b>14</b>
3.1 Les programmes de formation d'EUHeritage : le programme de formation pilote européen et le programme de formation pilote national	14
3.2 Le programme européen de formation des pilotes	16
<i>3.2.1 Stratégies d'apprentissage et approche des modalités de formation et utilisation des plateformes en ligne</i>	20
<i>3.2.2 Structure du module</i>	30
3.3 Le programme pilote national de formation et le canevas de design d'expérience	35
<i>3.3.1 Approche des stratégies d'apprentissage et des modalités de formation</i>	35
<i>3.3.2 Une explication de l'Experience Design Canvas</i>	37
<i>3.3.3 Description du module, objectifs d'apprentissage et unités</i>	37
<b>4. Le processus d'évaluation</b>	<b>38</b>
<b>5. Profils des formateurs et des stagiaires</b>	<b>40</b>

## 1. Aperçu scientifique : patrimoine culturel, tourisme d'expérience et dimensions numériques

### 1.1 Un patrimoine culturel vivant

"Le patrimoine culturel représente une grande valeur pour la société européenne d'un point de vue culturel, environnemental, social et économique. Sa gestion durable constitue un choix stratégique pour le XXI<sup>e</sup> siècle. La contribution du patrimoine culturel en termes de **création de valeur, de compétences et d'emplois, et de qualité de vie** est fondamentale et, dans certains cas, sous-estimée". Tels sont les sentiments exprimés dans le discours du Parlement européen aux décideurs politiques et aux opérateurs culturels dans le cadre de l'Année européenne du patrimoine culturel (AEPC) en 2018.

Dans ce contexte, les politiques d'entretien, de restauration, de conservation, de réutilisation, d'accessibilité et de promotion du patrimoine culturel et des services connexes sont de la plus haute importance pour garantir le **développement durable du patrimoine culturel** lui-même.

Comme indiqué dans les recommandations de l'EYCH, la sauvegarde, la valorisation et la gestion du patrimoine culturel nécessitent une **gouvernance participative efficace et une coopération intersectorielle dans le cadre d'un engagement des parties prenantes à plusieurs niveaux**, afin de réaliser pleinement le potentiel du patrimoine culturel pour les sociétés et les économies européennes (Parlement européen, 2017).

En même temps, certaines stratégies et certains programmes européens (par exemple Horizon 2020) renforcent la prise de conscience d'un "**patrimoine culturel vivant**"<sup>1</sup> dans une perspective d'avenir qui combine la conservation et l'implication des communautés.

Dans ce contexte, il est très important de sensibiliser le public, de diffuser des informations sur les bonnes pratiques, de promouvoir le débat politique, ainsi que de rechercher et d'améliorer la collecte et l'analyse de preuves qualitatives et de données quantitatives sur la manière dont le patrimoine culturel peut contribuer au développement local.

Ces aspects sont liés aux divers défis de l'avenir qui reconnaissent le " rôle transformateur " de la **culture comme moteur** qui contribue directement au développement économique et social, mais aussi comme **facilitateur** de processus qui soutiennent la mise en œuvre efficace de projets et de politiques, comme le souligne le récent document de l'UNESCO, " Culture 2030 indicators " (UNESCO, 2019) <sup>2</sup>.

### 1.2 Le patrimoine culturel en tant qu'intégration de sites, de destinations et de communautés

Dans le contexte ci-dessus, quelle est la typologie du patrimoine culturel qui sera considérée pour l'étude ?

Pour répondre à cette question, le programme de formation abordera ses réflexions dans trois directions principales : les sites, les destinations et les communautés.

---

<sup>1</sup> Gasca (2018), " Il patrimonio culturale come risorsa di innovazione nell'era digitale ", *Il Giornale delle Fondazioni*, 15<sup>th</sup> juin. Disponible [ici](#).

<sup>2</sup> UNESCO (2019), " Indicateurs Culture 2030 ", Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture, Paris.

1) Les sites en tant que patrimoine culturel matériel

Le programme de formation est conçu pour refléter la définition de la Convention de l'UNESCO qui identifie dans la catégorie du *patrimoine culturel matériel*, le "patrimoine culturel immobilier tel que les monuments, les sites archéologiques, et ainsi de suite" (UNESCO, 1972)<sup>3</sup>.

2) Les destinations en tant que concept géographique ayant une identité dans le tourisme

Une destination peut être définie comme : 1) un espace géographique bien défini ; 2) une offre (produit) qui découle d'un système de ressources, de structures, d'activités et d'opérateurs publics et privés existants et opérant sur le territoire de la destination ; et 3) une intégration des différents flux de visiteurs dans cette zone. En adoptant la perspective de la demande, la destination pourrait être développée dans un contexte géographique (lieu, district, petit village, nation) choisi par le touriste ou le groupe de touristes comme destination de leur voyage, qui comprend tous les services nécessaires liés à l'hébergement, aux repas et aux loisirs (Kotler, 2016) <sup>4</sup>.

3) Communauté

Les destinations peuvent impliquer différents sujets ou communautés qui pourraient travailler comme un système pour construire des destinations plus larges (OMT, 2009). En même temps, les communautés peuvent partager un sentiment de lieu situé dans une zone géographique donnée (par exemple, un pays, un village, une ville ou un quartier) ou dans un espace virtuel par le biais de plateformes de communication.

Il peut s'agir de citoyens ou de résidents d'une destination spécifique.

Les figures suivantes présentent le cadre du nouveau rôle du patrimoine culturel.

---

<sup>3</sup> UNESCO (1972), "Comité spécial d'experts gouvernementaux chargé de préparer un projet de convention et un projet de recommandation aux Etats membres concernant la protection des monuments".

<sup>4</sup> Kotler, P. (2016), *Marketing for hospitality and tourism*, Pearson.

# The new role of cultural heritage

A SOCIAL INNOVATION APPROACH TO EU-HERITAGE PROJECTS

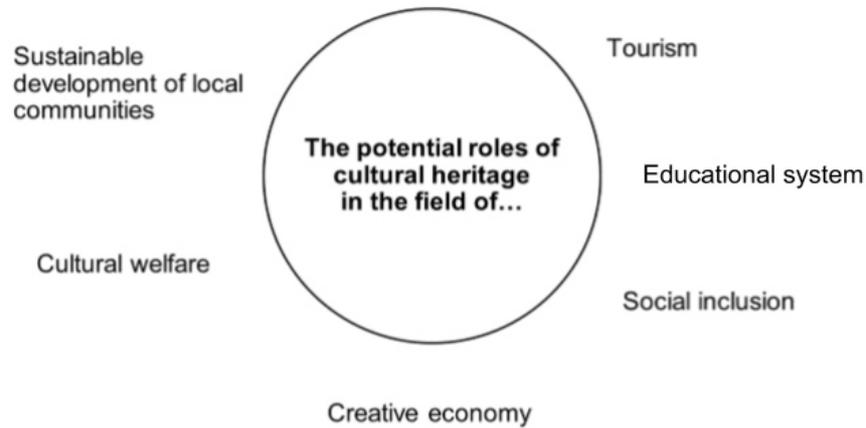


Figure 1. Le nouveau rôle du patrimoine culturel pour les autres domaines

# The new role of cultural heritage

A SOCIAL INNOVATION APPROACH TO EU-HERITAGE PROJECTS

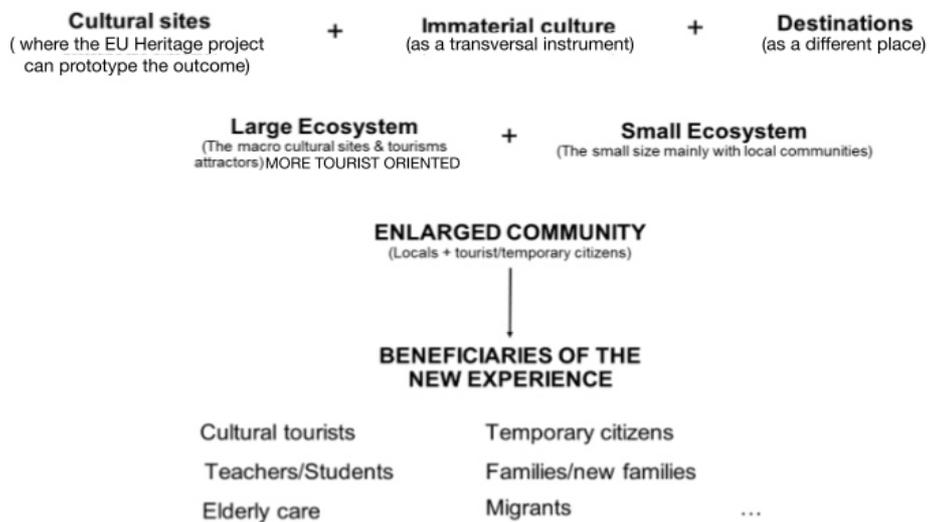


Figure 2. Le nouveau rôle du patrimoine culturel : des communautés élargies aux bénéficiaires

### 1.3 Le rôle des visiteurs

L'Organisation mondiale du tourisme a adopté, au cours de l'Année internationale du tourisme durable pour le développement 2017<sup>5</sup>, la devise " Voyager, profiter, respecter ", en : 1) utilisant de manière optimale les ressources pour la conservation du patrimoine culturel et naturel et de la biodiversité ; 2) respectant l'**authenticité socioculturelle des communautés d'accueil**, et en valorisant les valeurs immatérielles qui connotent l'authenticité de la culture, des lieux et des traditions ; et 3) déclenchant des processus vertueux pour garantir la qualité de vie en termes de prestations d'emploi et de services.

En outre, les études récentes sur la gestion des visiteurs appliquées au tourisme mettent l'accent sur l'importance d'établir une relation étroite entre les zones territoriales, les communautés et les visiteurs afin de **créer des expériences** susceptibles de faire connaître, respecter, valoriser et promouvoir les valeurs territoriales.

En ce sens, les définitions traditionnelles du tourisme à l'égard du patrimoine culturel deviennent également plus réalistes, car il s'agit de "déplacements de personnes vers des attractions culturelles éloignées de leur lieu de résidence habituel, avec l'intention de recueillir de nouvelles informations et **expériences** pour satisfaire leurs besoins culturels" (Atlas, 2005) <sup>6</sup>.

Cependant, l'expérience ne commence pas seulement lorsque le visiteur arrive à la destination, mais commence avant et se termine par des réflexions dans la phase post-visite et les plans pour de futures visites.

Ces aspects semblent permettre de réinterpréter les trois phases des **processus de gestion du tourisme** (gestion de la demande, de la destination et du site) dans une **nouvelle perspective** qui se concentre sur l'expérience, en identifiant les phases de " pré-expérience ", de " in-expérience " et de " post-expérience " comme les trois principales étapes du cercle expérientiel (Del Vecchio *et al.*, 2018) <sup>7</sup>.

Ce processus est extrêmement linéaire dans son développement mais très complexe dans sa mise en œuvre, car les façons dont les touristes perçoivent, consomment et se souviennent de l'expérience d'une destination impliquent un grand nombre d'énergies et d'acteurs responsables d'une expérience stimulante dans toutes les phases de la consommation.

La figure ci-dessous propose une interprétation de la consommation du processus d'expérience, partant du comportement traditionnel du visiteur en ce qui concerne le cycle de l'expérience vers les processus de gestion du tourisme.

---

<sup>5</sup> Assemblée générale des Nations unies (2015), " Année internationale du tourisme durable pour le développement, 2017 ".

<sup>6</sup> Association for Leisure and Tourism Education (2005), *Cultural Tourism in Europe*, Atlas.

<sup>7</sup> Del Vecchio, P., Ndou, V., Passiante, G. (2018), *Turismo digitale e smart destination*, Franco Angeli, Milano.

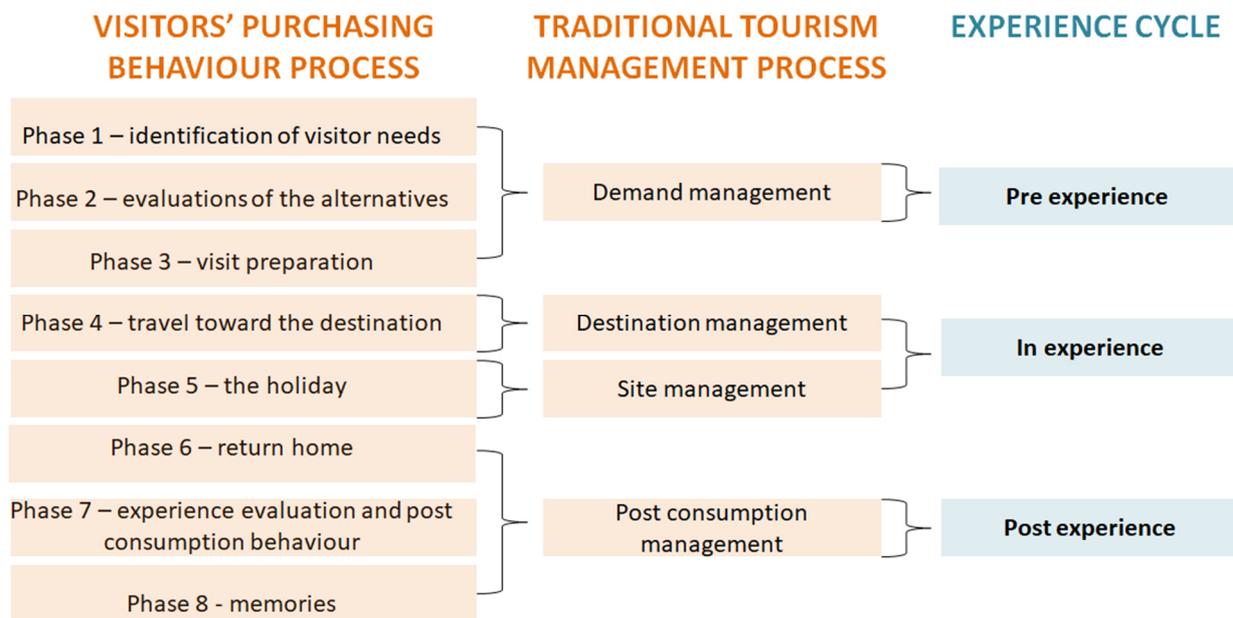


Figure 3. Du processus de "processus de comportement d'achat des visiteurs" au cycle de l'expérience (élaboration : Fondazione Fitzcarraldo, 2020)

#### 1.4 La dimension numérique comme moyen d'innover, d'informer et de co-crérer

Quels sont les principaux facteurs qui caractérisent la création d'un séjour expérientiel et quel rôle joue l'écosystème numérique ? Certaines études<sup>8</sup> proposent une interprétation du processus touristique avec un lien fort avec les facteurs expérientiels dans lesquels les dimensions numériques jouent sans aucun doute un rôle fondamental.

L'expérience est un aspect essentiel car le gestionnaire d'une destination ne peut pas "créer" lui-même des expériences, mais il doit **fournir une série de circonstances** dans lesquelles les visiteurs peuvent vivre des moments inoubliables qui participent à la valeur des sites. Cette expérience est rendue possible en se concentrant sur les aspects émotionnels, pratiques, d'apprentissage et de transformation.

L'écosystème numérique joue ici un rôle très important, en premier lieu lorsque le **visiteur est chez lui et qu'il recherche des informations sur la destination** et trouve des recommandations sur les sites fournies par les opérateurs ou intermédiaires territoriaux (par exemple, les organisations de gestion de destination (ou DMO), les tour-opérateurs et les agences de voyage) ou par d'autres touristes qui offrent leur point de vue.

Ensuite, lorsque **le visiteur se trouve sur le lieu de destination**, il a la possibilité de découvrir une œuvre d'art grâce à des parcours de réalité augmentée qui lui permettent d'entrer dans l'œuvre elle-même, ou en utilisant des écrans virtuels, des moyens puissants de communiquer un contenu de manière compréhensible à un large public.

Dans ce contexte, la composante émotionnelle est un autre aspect fondamental qui stimule la possibilité de profiter des moments d'expérience et, en même temps, favorise leur coproduction de sens.

<sup>8</sup> Murray, N., Foley, A., Lynch, P., "Understanding the tourism experience concept", 2010.

Ici, la **phase de " post-expérience "** devient un moment important où le web et surtout les réseaux sociaux font partie intégrante d'un processus, où le bouche-à-oreille arrive en deuxième position dans le classement des canaux d'information les plus utilisés (Commission européenne, 2013).

À cet égard, la **technologie devient un outil** de partage de contenus avec les communautés physiques et virtuelles et, en même temps, un élément très important pour **numériser l'offre touristique**, promouvoir les processus de co-création et partager les valeurs territoriales, tout cela dans le but de promouvoir le territoire et au-delà.

Dans ce contexte, la numérisation permet, d'une part, d'activer des processus de démocratisation des contenus, de production et de partage des valeurs et, d'autre part, de valoriser le patrimoine immatériel d'une communauté en développant la possibilité, grâce aux outils numériques, de connaître les valeurs de territoires qui seraient autrement difficiles à découvrir.

### 1.5 Nouvelles perspectives à partir de scénarios de pandémie

D'après l'expérience de confinement de ce moment et l'évolution de la pandémie de coronavirus dans le monde, on peut supposer que la possibilité d'un retour à la normale (quelle que soit la manière et la taille de ce retour) est très lointain.

Dans ce contexte, de nouveaux paradigmes d'interprétation du phénomène culturel et touristique sont nécessaires afin de repenser les produits, la demande, les activités proposées et les politiques de relance des destinations et des sites.

**Nous** proposons ici quelques réflexions que le phénomène de la pandémie a mises en évidence et qui peuvent constituer un **nouveau contexte de référence possible que le Consortium devra prendre en compte afin de développer le programme de formation EUHeritage.**

Les réflexions suivantes proposent une clé d'interprétation possible basée sur des données sectorielles récentes, ainsi que sur des scénarios et des preuves qui sont apparus pendant la période de pandémie.

#### 1. *Le tourisme pourrait être une plateforme pour vaincre la pandémie*

Pendant cette période de transition, il sera essentiel de créer des alliances au sein des destinations, non seulement entre les communautés et les visiteurs, mais aussi au sein des secteurs qui contribuent, avec le tourisme et la culture, à la structuration d'un projet de vacances.

Si la destination est le lieu où les besoins de la demande rencontrent les choix offerts, il sera nécessaire **de travailler à la fois horizontalement sur le contexte territorial** en impliquant les acteurs qui participent à ce processus à divers titres, tout en **agissant verticalement pour construire des modèles de gouvernance intersectorielle** afin de faciliter le lancement de plateformes de dialogue, de collaboration, d'écoute et d'échange de bonnes pratiques.

#### 2. *Stimuler la participation communautaire et le tourisme intérieur*

Comme le souligne l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies (OMT) dans l'article "Tourisme culturel et COVID19", il est très important d'impliquer les citoyens et les communautés afin de **recréer et de co-créer des offres touristiques locales.**

Les mois à venir devraient entraîner une diminution des voyages en termes quantitatifs, mais les gens auront tendance à passer plus de temps dans des destinations plus proches de leur lieu de résidence afin de réduire le temps de transport et, par conséquent, les risques d'être exposés à d'éventuels virus.

En ce sens, les expériences touristiques et culturelles seront caractérisées par la **dimension de proximité** qui distinguera un **tourisme** essentiellement **domestique** : l'expérience de voyage sera concentrée dans des zones connues que nous n'avons jamais visitées jusqu'à présent, accessibles en quelques heures.

### 3. *Le rôle de l'expérience*

Le temps de voyage a définitivement changé. Le temps entre le domicile et la destination va diminuer et, par conséquent, les processus de promotion et d'engagement des visiteurs pendant le trajet physique entre le domicile et la destination devront être repensés. La phase qui, dans la récente théorie de la conception du tourisme d'expérience, est définie comme " pré-expérience " (Del Vecchio *et al.*, 2019) devra être imaginée également en relation avec le nouveau rôle des destinations. Celles-ci ne seront plus des lieux à visiter, mais des **espaces et des moments à vivre et à partager conjointement avec les communautés** qui les habitent. La destination, en ce sens, sera repensée, et pourra également évoluer vers un processus de **cocréation avec les communautés** en tant qu'événement ou expérience dans un lieu d'hébergement.

Dans ce scénario, nous nous approchons du concept de " smart land " (Bonomi, 2014) <sup>9</sup>qui, contrairement au concept de " smart city " récemment utilisé, pose ses bases sur des idées de développement et de citoyenneté dans lesquelles les différents acteurs et communautés jouent un rôle actif, en développant des projets, des programmes et des processus dans des formes de participation.

### 4. *La dimension numérique*

Les premières indications, comme le souligne également le récent document intitulé "Lutte contre le coronavirus : contribution à un effort mondial" (OCDE, 2020), concernent le fait que la crise actuelle accélère la **transformation numérique du secteur culturel et touristique**. Des solutions numériques sont développées pour créer des expériences de visites "en direct à distance" et de tourisme virtuel, comme dans le cas de plusieurs musées qui ouvrent leurs portes virtuelles à des visiteurs du monde entier afin de soutenir ceux qui ont vécu de longues périodes d'éloignement social.

### 5. *La figure du visiteur au centre*

Ce n'est pas une coïncidence si l'OMT, conjointement avec l'Organisation mondiale de la santé (OMS), a identifié, dans **Put People First**, le concept symbolique du redémarrage du secteur comme une impulsion proactive à la période de fermeture et la greffe d'un processus de plaidoyer pour attirer l'attention et créer des synergies dans le secteur.

L'attention est donc attirée sur l'importance de **créer des politiques qui placent le visiteur au centre**, non seulement pendant la visite, mais aussi dans la phase de gestion de la demande (lorsque le visiteur choisit la destination de voyage depuis son domicile) et de gestion de la destination (lorsque le visiteur va de son domicile à la destination). Cette **approche**, déjà proposée au début des années 2000 par l'UNESCO sous le nom de "**gestion des visiteurs**", propose des pistes méthodologiques pour garantir aux hôtes une expérience non contaminée qui, en même temps, leur offre tous les services d'accueil, d'accessibilité et d'information dont ils ont besoin (Gasca, 2010).

---

<sup>9</sup> A Bonomi (2014), *Dalla smart city alla smart land*, Agena Marsilio.

## 1.6 Les principaux objectifs du programme de formation

L'objectif principal du programme de formation, tel que décidé avec le Consortium, est de former des professionnels capables de créer et de produire des expériences innovantes pour les touristes et les communautés locales pour la promotion durable du patrimoine culturel en utilisant également des instruments numériques pour développer la participation et les liens avec les communautés créatives.

Dans ce cadre, le programme d'études *d'EUHeritage* sera centré sur trois points importants :

- **Patrimoine culturel**, visant à proposer quelques dimensions clés pour permettre aux praticiens d'identifier, de discuter et d'élaborer les principales dimensions et relations avec le patrimoine culturel en termes de durabilité, d'engagement communautaire, de participation des parties prenantes et de développement local ;
- Le **tourisme d'expérience**, visant à sensibiliser les participants aux dimensions du tourisme culturel et en particulier du tourisme d'expérience. L'approche *d'EUHeritage* propose, dans ce sens, une expérience qui ne commence pas seulement lorsque les visiteurs arrivent à la destination, mais qui commence avant l'arrivée et se termine avec les réflexions dans la phase de post-visite et dans les plans de visites futures, et qui, en même temps, se nourrit de la relation avec les communautés culturelles et territoriales ;
- Les **dimensions numériques**, visant à contextualiser les nouvelles tendances numériques dans le secteur du patrimoine culturel et du tourisme et à formuler des stratégies sur la façon de les intégrer dans le cycle d'expérience du voyageur.

## 2. Un nouveau profil professionnel et les principales cibles du programme de formation

En tenant compte des points discutés précédemment, le Consortium a développé la figure ci-dessous qui reprend les trois principaux points clés scientifiques du programme de formation : le patrimoine culturel, le tourisme d'expérience et la dimension numérique.

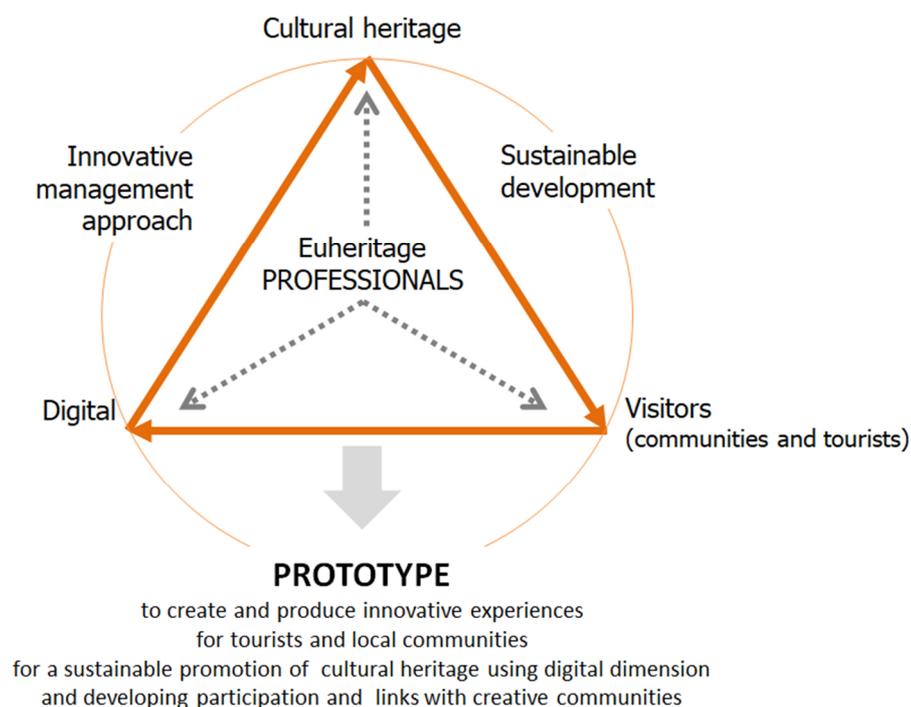


Figure 4. Les trois principaux aspects du programme de formation (élaboration : Consortium *EUHeritage*, 2020)

Le cours vise donc à fournir les compétences matérielles et immatérielles nécessaires pour construire, développer, gérer et évaluer un produit d'expérience pour le patrimoine culturel et le tourisme.

Cet objectif sera soutenu par certaines compétences intermédiaires que les praticiens développeront au cours de la formation telles que :

- analyser et connaître les contextes territoriaux ;
- l'analyse, l'examen et l'interprétation des écosystèmes territoriaux qui identifient les valeurs qui pourraient être renforcées, d'une part, pour créer une offre axée sur les expériences territoriales et, d'autre part, pour attirer les visiteurs ;
- examiner, interpréter et développer les flux de visiteurs en fonction des processus de proximité ;
- créer des liens vertueux entre les opérateurs locaux, les parties prenantes et les organismes publics afin de développer des processus de gouvernance transversaux ;
- créer des liens vertueux entre différents secteurs pour renforcer les valeurs intersectorielles des processus de développement dirigés ;
- analyser et interpréter les différentes composantes du système touristique, tant du côté de la demande que de l'offre ;
- la planification et la gestion de projets d'intervention pour le développement local basé sur le patrimoine culturel et le tourisme d'expérience ;
- utiliser des méthodologies et des approches entrepreneuriales pour lire, interpréter, concevoir et développer des projets culturels et touristiques ;

- promouvoir de nouvelles destinations et expériences à valeur ajoutée et d'inspiration locale, notamment avec les industries créatives, afin de générer de la nouveauté sur le marché ;
- utiliser des approches d'impact social pour repenser, évaluer et contrôler les activités culturelles et touristiques ;
- promouvoir la communication nécessaire au développement et à la gestion durables des sites culturels dans les contextes touristiques ;
- concevoir et développer des expériences qui valorisent les valeurs territoriales et les perspectives communautaires par l'interprétation des dimensions numériques.

En ce qui concerne ce profil professionnel, le programme de formation pourrait concerner les principaux groupes cibles suivants, qui pourraient devenir des participants potentiels au programme de formation :

- Les gestionnaires du patrimoine culturel : les gestionnaires de sites UNESCO, les gestionnaires de musées, les gestionnaires de fondations culturelles et les gestionnaires de centres et d'installations culturels ;
- Les gestionnaires du tourisme : les gestionnaires de destination, les DMO et leurs différentes déclinaisons (de DMO - Destination Marketing Management Organization- à DDMMO - Destination Development Management Marketing Organization) ;
- Les gestionnaires de communauté qui travaillent dans des contextes territoriaux en tant que lien entre les artistes et les communautés ;
- Personnel chargé de l'éducation, de l'interprétation et de la sensibilisation (tels que les responsables et le personnel chargés de la sensibilisation et de l'engagement), professionnels des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de la technologie (tels que les concepteurs d'expériences numériques dans le domaine du patrimoine culturel et du tourisme culturel), conservateurs, personnel des services aux visiteurs, personnel chargé de l'engagement communautaire et éducatif, et personnel chargé de la communication et de la promotion ;
- Professionnels de la chaîne de valeur du tourisme qui, dans le cadre de leurs activités quotidiennes, œuvrent à la promotion du patrimoine culturel ;
- Professionnels travaillant dans des organismes de promotion du patrimoine immatériel (par exemple, alimentation, festivals traditionnels, musique traditionnelle, tradition orale, artisanat traditionnel, etc.) ;
- Personnel de marketing et de collecte de fonds travaillant dans le domaine du patrimoine culturel et du tourisme culturel.

En outre, les seconds groupes cibles les plus pertinents sont les suivants :

- Petites et moyennes entreprises (PME), startups et entrepreneurs travaillant au développement de services innovants pour le patrimoine culturel et le tourisme culturel ;
- les professionnels de l'art et de la culture ;
- étudiants et chercheurs dans des disciplines telles que les arts, la culture, le patrimoine culturel, les industries culturelles, les sciences humaines, l'économie, les sciences commerciales et sociales, les TIC, etc.

### 3. Structure des programmes de formation pilotes

#### 3.1 Les programmes de formation *d'EUHeritage*: le programme pilote de formation européen et le programme pilote de formation national

Les programmes de formation *d'EUHeritage* offrent une formation professionnelle aux opérateurs actuels et futurs du patrimoine culturel et du tourisme. La formation est axée sur le cycle d'expérience en tant que concept et domaine d'expertise qui relie les domaines du patrimoine culturel et du tourisme afin de promouvoir une approche intégrée et basée sur la culture pour le développement local, en utilisant également des stratégies et des outils numériques.

À cet égard, les apprenants développeront des connaissances et des compétences dans les domaines suivants :

- Prendre conscience du lien entre le patrimoine culturel et le tourisme d'expérience pour le développement local ;
- Connaître les politiques et les meilleures pratiques dans le contexte du patrimoine culturel et du tourisme ;
- Concevoir une expérience innovante pour les visiteurs ;
- Connaître et appliquer des stratégies et des outils numériques pour le patrimoine culturel ;
- Adopter une approche entrepreneuriale pour le patrimoine culturel ;
- Apprendre la durabilité, l'évaluation des projets et la mesure de l'impact ;
- Connaître les différents cadres de compétences et l'apprentissage tout au long de la vie.

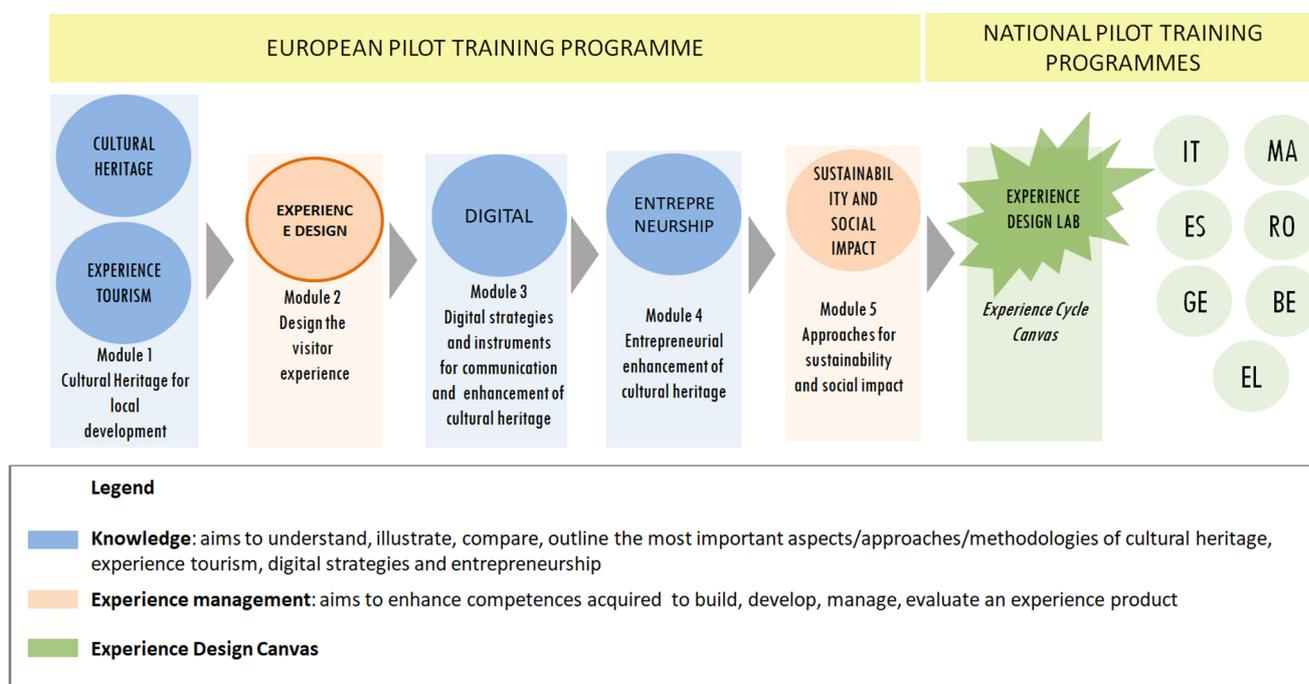


Figure 5. L'approche des connaissances et de l'expérience d'EUHeritage (élaboration : Consortium EUHeritage, 2020)

Pour répondre de manière appropriée à la complexité des ensembles des connaissances et des compétences nécessaires à l'exercice des fonctions liées au programme d'étude, la structure de formation est divisée en deux parcours éducatifs complémentaires.

L'objectif est de fournir les **connaissances** nécessaires à l'apprenant pour comprendre, illustrer, comparer et décrire les principaux aspects, approches, méthodologies, stratégies numériques en ligne et hors ligne, et instruments liés aux domaines du patrimoine culturel et du tourisme d'expérience.

Le second vise à donner à l'apprenant l'occasion d'**expérimenter** directement les contenus appris dans le parcours éducatif précédent, en mettant à l'épreuve les aptitudes et les compétences nécessaires pour construire, planifier, développer, gérer et évaluer des produits d'expérience innovants pour le patrimoine culturel et le tourisme.

Le premier parcours éducatif est le **programme pilote de formation européen**, une plateforme de formation asynchrone Moodle à vocation européenne composée de cinq modules, 20 unités et 60 sous-unités. Chaque module est organisé par un partenaire du Consortium et comprend une variété d'activités d'apprentissage en ligne. La division entre les unités et les sous-unités a pour but de diviser le contenu en petits morceaux plus digestes pour l'apprenant qui peut facilement les compléter au moment qui lui convient.

La deuxième ligne d'activité est développée à travers une série de **programmes pilotes de formation nationaux**, des "**laboratoires de conception d'expérience**" locaux qui ont lieu dans chaque pays du réseau à la fin de la formation européenne. Chaque programme local offre aux apprenants la possibilité d'apprendre et d'expérimenter une approche plus pratique en utilisant le "Canvas de conception d'expérience *EUHeritage*". L'objectif du Canvas, un modèle original développé par le réseau, est de donner aux participants l'opportunité de prototyper leurs produits d'expérience, à travers un certain nombre d'ateliers qui combineront des sessions en ligne, des sessions en présentiel et des périodes de travail individuel (les sessions en présentiel seront définies en fonction de l'évolution des restrictions dues à la pandémie COVID-19).

Le tableau 1 ci-dessous résume les principaux éléments de chaque programme de formation pilote.

	Programme pilote de formation européen	Programmes pilotes de formation nationaux
Durée	Juin - septembre 2021	Septembre - novembre 2021
Participants	Jusqu'à 100 au total	Huit à douze personnes pour chaque centre national

Modalités d'apprentissage	Plate-forme en ligne avec contributions asynchrones	Vivre ou mélanger, faire face aux conditions de la pandémie
Profil du participant	Étudiants de troisième cycle et professionnels	Les étudiants de troisième cycle et les professionnels qui ont déjà suivi le programme pilote de formation européen

### 3.2 Le programme pilote de formation européen

#### Objectifs d'apprentissage

Le programme pilote de formation européen se compose de cinq modules thématiques en ligne. Chaque module couvre un sujet spécifique et a été conçu par l'éditeur du contenu pour répondre à des objectifs d'apprentissage spécifiques, spécifiés comme suit :

Tableau 2. Modules et objectifs d'apprentissage

Module	Titre du module	Objectifs d'apprentissage
<b>Module 1</b>	Patrimoine culturel et tourisme d'expérience pour le développement local	<i>Concevoir, développer et gérer</i> des processus de développement créant des liens et des relations entre le site/destination et les ressources (culturelles et naturelles, attracteurs touristiques), le patrimoine culturel (matériel et immatériel), les visiteurs (touristes, résidents et communautés en général), les acteurs (territoriaux, institutionnels, publics et privés), les professionnels du patrimoine culturel et du tourisme, et les industries culturelles et créatives.
<b>Module 2</b>	Concevoir une expérience innovante pour les visiteurs	<i>Évaluer</i> les connaissances théoriques et appliquer les compétences nécessaires à la gestion de projets liés à la conception d'expériences pour les visiteurs. <i>Analyser</i> les différentes méthodes d'identification des attitudes et des comportements des visiteurs afin d'élaborer une stratégie pour établir une relation à long terme entre le visiteur et l'espace du patrimoine culturel. <i>Expliquer</i> l'importance de la planification institutionnelle, identifier les éléments saillants d'un plan stratégique efficace et fournir les informations nécessaires pour aider à la création d'un plan stratégique.

		<p><u>Employer</u> des méthodes de recherche qualitatives et quantitatives adaptées aux praticiens du patrimoine culturel et comprendre l'expérience des visiteurs et informer sur les expériences appropriées pour les visiteurs.</p>
<b>Module 3</b>	Stratégies et outils numériques pour le patrimoine culturel	<p><u>Analyser et améliorer</u> les outils numériques existants et les politiques de gestion et de développement des sites du patrimoine culturel.</p> <p><u>Mettre en perspective</u> les nouvelles tendances numériques avec le secteur du patrimoine culturel et formuler des stratégies sur la manière de les intégrer en développant sa propre expertise ou en formant des partenariats externes.</p> <p><u>Planifier et concevoir</u> les approches numériques les plus appropriées à utiliser en fonction des objectifs du site/destination et de l'expérience du visiteur.</p> <p><u>Comprendre, utiliser et appliquer</u> des stratégies de marketing et de communication numériques.</p> <p><u>Étendre</u> les techniques de communication et de mise en valeur par voie numérique en appliquant les principes de la création d'une marque numérique.</p>
<b>Module 4</b>	Approche entrepreneuriale du patrimoine culturel	<p><u>Développer et gérer</u> les modules d'expérience par une approche plus "orientée business".</p> <p><u>Identifier</u> les implications organisationnelles et financières de ces transformations dans les organisations culturelles par le biais d'approches spécifiques, telles que la valorisation du patrimoine culturel, en mettant l'accent sur la zone "grise" de l'interaction entre les secteurs public et privé.</p> <p><u>Évaluer</u> le degré de réussite, la cohérence et les conflits des processus de transformation.</p> <p><u>Réfléchir</u> au rôle des secteurs public, privé et à but non lucratif et à leur éventuelle intégration dans la gestion du patrimoine culturel</p> <p><u>Appliquer de manière critique</u> les concepts discutés dans le module à une étude de cas spécifique / un projet de travail qui sera développé au cours du programme de formation ; renforcement des approches transversales.</p>
<b>Module 5</b>	Durabilité, mesure de l'impact et	<p><u>Contribuer</u> au développement de la culture de la mesure et de la génération de preuves entre les professionnels du patrimoine culturel (engagement envers la durabilité et l'impact social dans ce secteur).</p>

évaluation des projets	<p><i>Développer</i> les capacités à repenser le patrimoine culturel et les activités culturelles et touristiques du point de vue des impacts sociaux, y compris pour les visiteurs et les communautés.</p> <p><i>Avoir une vue d'ensemble</i> des méthodologies, outils et références qu'il pourrait être utile d'aborder afin de concevoir ce qu'il faut mesurer et comment le faire dans les initiatives locales, régionales et nationales en matière de patrimoine culturel (une sélection de méthodes sera présentée).</p> <p><i>Développer</i> des "pratiques innovantes", dans une phase expérimentale, par le biais d'études de cas locales réelles dans les pays de l'UE, afin d'en tirer des enseignements et des recommandations.</p>
------------------------	--

### *Structure*

Face à ces structures, le programme de formation européen s'articule autour de :

- cinq modules
- 20 unités (quatre pour chaque module)
- 60 sous-unités (trois pour chaque unité)

Le paragraphe ci-dessous contient une description de chaque module. Dans le manuel de l'utilisateur (livrable 4.4), tous ces contenus sont divisés en unités et sous-unités.

### **Module 1. Patrimoine culturel et tourisme d'expérience pour le développement local**

Le module 1 vise à offrir un cadre théorique sur les significations et les liens existants entre le patrimoine culturel et le tourisme d'expérience. A travers l'analyse de références académiques et institutionnelles, de tendances et d'études de cas, le module 1 analyse ces principaux thèmes, mais aussi les questions transversales qui leur sont liées, comme par exemple la gestion des parties prenantes.

L'objectif final est de donner aux praticiens la capacité d'identifier, de discuter et d'élaborer les principales dimensions et relations entre le patrimoine culturel et le "tourisme d'expérience" en termes de durabilité, d'engagement communautaire, de participation des parties prenantes et de développement local.

Une partie du module aborde également les principaux nouveaux scénarios issus de la pandémie COVID-19.

Une autre partie de ce module est consacrée à des études de cas sur les nouvelles trajectoires du patrimoine culturel et du tourisme d'expérience, telles que l'émergence de nouveaux produits (tourisme accessible, tourisme œnogastronomique), et des approches intéressantes de gouvernance qui mettent au premier plan le rôle des arts dans l'amélioration de la santé et du bien-être.

### **Module 2. Concevoir une expérience innovante pour les visiteurs**

Ce module vise à donner aux participants l'occasion d'explorer les bases nécessaires à la compréhension de l'expérience des visiteurs dans une perspective de gestion. Les participants seront en mesure de comprendre le comportement des visiteurs dans un espace culturel. Cette perspective permet aux praticiens de comprendre des aspects importants liés à la gestion de projets culturels et touristiques. Ce module offre l'opportunité d'explorer un cadre pour décoder une direction stratégique et identifier les objectifs à court et à long terme pour réaliser une conception efficace en vue d'une expérience des visiteurs réussie. La stratégie informe les projets qui sont nécessaires à une destination touristique pour innover son produit. La nécessité de comprendre la genèse d'un projet est impérative pour concevoir des expériences uniques et différentes pour les visiteurs. La conception dépend carrément d'une compréhension approfondie des publics, de leurs désirs, de leurs attentes, de leurs besoins, *etc.* Identifier les outils à la disposition des gestionnaires du patrimoine culturel et les appliquer efficacement fait partie intégrante de ce parcours. L'analyse des habitudes, des comportements, des attentes et des désirs des visiteurs permet de prendre des décisions en connaissance de cause et de faire preuve d'empathie à l'égard des visiteurs afin de trouver des moyens appropriés de les connecter et de les faire participer.

### **Module 3. Stratégies et outils numériques pour le patrimoine culturel**

La numérisation bouleverse de nombreux aspects de notre société, y compris le secteur du patrimoine culturel. Mais comme pour beaucoup d'autres, c'est aussi une chance pour le secteur de réagir aux nouvelles demandes et d'innover. Les technologies numériques offrent de nombreuses possibilités dans de nombreux aspects du travail sur le patrimoine ; outre la préservation et la conservation, des applications peuvent être trouvées dans la numérisation d'artefacts, de sites ou de patrimoine culturel immatériel, mais aussi dans la façon dont le patrimoine est transformé en expériences attrayantes pour les visiteurs.

Ce module donne aux participants un aperçu des principales dimensions numériques du patrimoine culturel. Ils analyseront et amélioreront les outils et politiques numériques qui existent, évalueront ce qui sera utile dans leur contexte et apprendront à conceptualiser et articuler leurs idées à travers différents médias et outils numériques. En outre, les participants analyseront et évalueront l'utilisation d'éventuelles stratégies de marketing et de communication numériques pour la promotion, l'engagement du public, la mise en réseau institutionnelle et l'échange de connaissances. Mettre en perspective les nouvelles tendances numériques avec le secteur du patrimoine culturel et du tourisme et formuler des stratégies sur la manière de les intégrer aux besoins de l'organisation. Enfin, les compétences numériques acquises seront développées pour évaluer quand et comment coopérer avec des experts externes pour élaborer des stratégies numériques à long terme.

### **Module 4. Approche entrepreneuriale du patrimoine culturel**

Ce module abordera le concept d'entrepreneuriat, une compétence transversale reconnue comme nécessaire à tout professionnel travaillant dans un environnement transmissible. Des questions seront abordées pour savoir ce qu'est l'esprit d'entreprise, comment il se traduit dans la pratique, et pourquoi il est pertinent pour les professionnels du patrimoine culturel. Sur la base du Cadre de Compétence Entrepreneuriale, qui vise à fournir une vision unifiée du

concept en Europe, l'esprit d'entreprise va au-delà de la création d'une entreprise, et se présente comme un état d'esprit soutenant les individus sur le lieu de travail autant que dans leur vie quotidienne, à la maison et dans la société. Ce module présentera des stratégies entrepreneuriales qui sont fondamentales pour le développement commercial et financier du secteur du patrimoine culturel, ainsi que des méthodologies de gestion qui favorisent l'acquisition de compétences précieuses.

### **Module 5. Durabilité, mesure de l'impact et évaluation du projet**

Le module 5 promeut la perspective croissante nécessaire pour créer une culture de la mesure au sein des institutions responsables de la gestion du patrimoine culturel : d'une part, pour être en alliance avec la vision globale de la durabilité et pour une meilleure compréhension de la valeur culturelle, et d'autre part, pour permettre un développement professionnel basé sur des preuves pour l'amélioration et le suivi des objectifs et de la mission.

Ce module se concentre sur le développement de compétences professionnelles pour saisir et interpréter la génération de preuves, concevoir le processus nécessaire pour créer une culture de la mesure, et développer un projet d'évaluation.

Un autre objectif est de soutenir les institutions dans la mesure, le traitement et la communication des informations non-financières, et comment rendre les bonnes pratiques visibles.

#### *3.2.1 Stratégies d'apprentissage et approche des modalités de formation et utilisation des plateformes en ligne*

Le développement de la plateforme d'apprentissage en ligne est une phase essentielle pour les activités du projet. La plateforme d'apprentissage en ligne permet fournir et faciliter le cours en ligne aux apprenants européens, étudiants et professionnels avec cinq modules. La plateforme d'apprentissage en ligne Moodle a été développée par la Hellenic Open University et, 1) soutient l'approche d'apprentissage en ligne ; 2) fonctionne comme un espace d'apprentissage en ligne pour les formateurs, les stagiaires et les membres de la communauté, où ils apprendront et collaboreront ; et 3) conserve les ressources d'apprentissage téléchargées (contenus et discussions) pour une utilisation future. Afin de maximiser son potentiel et son acceptation, nous avons exploité les capacités des réseaux sociaux, puisque la plateforme d'apprentissage en ligne sera connectée aux réseaux sociaux du projet *EUHeritage* (Facebook et Twitter) et disposera d'une plateforme sociale.

Aujourd'hui, à l'ère du COVID, il est plus important que jamais de souligner qu'il n'est pas possible de penser au processus d'enseignement et d'apprentissage sans l'associer aux TIC. Les TIC sont présentes dans tous les processus qui impliquent la collecte de données, le traitement de l'information et la création de connaissances, l'enseignement et l'apprentissage étant l'un des processus les plus typiques présentant ces caractéristiques. Les TIC jouent un rôle important dans l'éducation, en particulier dans la composante pédagogique, soutenue par des systèmes de gestion de l'apprentissage (LMS) tels que **Moodle**.

Cependant, ces plateformes ont de nombreuses capacités : l'interaction, le retour d'information, la conversation et la mise en réseau ne sont que quelques-uns des avantages possibles de l'utilisation des plateformes d'apprentissage. Moodle représente l'une des plateformes d'apprentissage en ligne open source les plus utilisées, qui permet de créer un cours dont l'accès est réservé aux étudiants inscrits. La plateforme Moodle permet l'échange d'informations entre des utilisateurs géographiquement dispersés, grâce à des mécanismes de communication synchrone (chats) et asynchrone (forums de discussion).

D'un point de vue fonctionnel, elle présente des caractéristiques facilement configurables, permettant la création de processus d'évaluation des étudiants (quiz, tests en ligne et enquêtes), ainsi que la gestion des tâches dans leur emploi du temps, en plus d'offrir une grande variété d'outils complémentaires pour soutenir le processus d'enseignement et d'apprentissage. La plateforme Moodle se caractérise par un ensemble de fonctionnalités regroupées en deux classes différentes : les ressources et les modules. Les ressources représentent des matériaux pédagogiques qui sont généralement créés dans des formats numériques et ensuite téléchargés sur la plateforme : pages web, fichiers PowerPoint, documents Word, animations flash, fichiers vidéo et audio, représentent quelques exemples de ces ressources. Les modules sont des composants créés via Moodle afin de permettre l'interaction entre les étudiants et les enseignants en vue de la manipulation et de la transformation du contenu (Costa *et al.* 2012). La plateforme Moodle peut délivrer des certificats et des Open Badges pour certifier les compétences, les aptitudes et les connaissances afin que les apprenants puissent partager leurs succès partout où ils en ont besoin.

La plateforme en ligne créée pour le projet *EUHeritage* répondra aux besoins des formateurs qui y opéreront en tant que tuteurs. Cette capacité permet aux stagiaires de passer d'une approche d'apprentissage basée sur l'instruction à une approche basée sur l'enquête, avec des avantages largement reconnus pour le développement professionnel. En outre, tous les utilisateurs enregistrés sur la plate-forme, qu'il s'agisse des tuteurs/formateurs ou des apprenants/stagiaires, pourront communiquer et résoudre toute question dans le forum pour chaque unité de chaque module. Tous les apprenants seront informés de toutes les nouvelles et annonces par le biais du forum général.

La plateforme créée prend en charge l'apprentissage en ligne, la sélection et l'inscription du stagiaire aux modules d'apprentissage, l'évaluation des résultats d'apprentissage au moyen d'objets d'évaluation (quiz avec questions à choix multiples ou questions vrai ou faux) pour chaque unité. La plateforme en ligne contiendra toutes les ressources d'apprentissage, telles que des ressources éducatives libres (REL) trouvées sur le web et appropriées à la description de chaque unité, du matériel autoproduit comme des vidéos et des présentations (Powerpoint), une section de collaboration (forum) et tous les outils pour reproduire la formation après la fin du projet. L'organisation du contenu sur la plateforme en ligne suivra méthodologiquement les principes des expériences d'apprentissage pour adultes (en ligne) pour le développement professionnel.

Afin d'offrir un cours en ligne par le biais d'une plateforme d'apprentissage en ligne, le chef du WP5 (HOU) a créé la plateforme sous la licence Creative Commons. Afin de maximiser l'impact et l'utilité des résultats du projet pour un

public diversifié et international, tous les supports de formation seront mis à disposition via la plateforme du projet sous une licence Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0.).

Sur la base de cette licence, les caractéristiques sont :

- L'attribution (BY) est autorisée pour copier, distribuer, afficher et exécuter le travail et faire des travaux dérivés si l'auteur ou le donneur de licence a donné les crédits de manière spécifique.
- Le Share-alike (SA) est autorisé à distribuer des œuvres dérivées uniquement sous une licence identique à celle qui régit l'œuvre originale.
- Les utilisateurs non commerciaux (NC) sont autorisés à copier, distribuer, afficher et exécuter l'œuvre et à créer des œuvres dérivées basées sur celle-ci uniquement à des fins non commerciales.
- No Derivative Works (ND) est autorisé à copier, distribuer, afficher et exécuter uniquement des copies verbatim de l'œuvre, et non des œuvres dérivées basées sur celle-ci.

Outre la plateforme d'apprentissage en ligne développée par Moodle, où toutes les activités d'apprentissage en ligne seront dispensées, il existe une autre plateforme, appelée plateforme sociale (dans Drupal 8.0), qui servira aux fonctionnalités sociales et aux interactions entre les partenaires/tuteurs et les apprenants.

Les deux plateformes seront intégrées avec une solution de signature unique (SSO).

Cela signifie que :

- a. Les utilisateurs s'inscrivent sur la plate-forme Drupal ;
- b. Le système crée un nouvel utilisateur avec les mêmes informations d'identification sur Moodle ;
- c. Connectez-vous avec les informations d'identification dans Drupal ;
- d. Les utilisateurs obtiennent une liste des cours dans Drupal sous le menu Liste des cours de Moodle ;
- e. Les utilisateurs se voient attribuer des cours dans Drupal, dans le menu Cours attribués aux utilisateurs de Moodle ;
- f. Les utilisateurs peuvent naviguer dans les cours et prendre des activités.

Par conséquent, la **plateforme d'apprentissage en ligne** créée pour *EUHeritage* sera le point central pour connecter, d'une part, les apprenants, les formateurs/tuteurs et l'administration dans le cours en ligne, et d'autre part, les partenaires, les décideurs, les professionnels et les autres parties prenantes sur la **plateforme sociale**.

La plateforme d'apprentissage *EUHeritage* contiendra le matériel de formation produit, les REL, les liens vers les REL d'autres projets similaires, les rapports et les études d'autres projets de l'UE dans le domaine du patrimoine culturel, des compétences, de la technologie, de la durabilité et de l'innovation. La plateforme sociale *d'EUHeritage* servira de domaine en ligne pour créer des communautés de pratique (CoP). Les CoPs sont des groupes organisés de personnes

qui ont un intérêt commun dans un domaine technique ou commercial spécifique. Elles collaborent régulièrement pour partager des informations, améliorer leurs compétences et travailler activement à l'avancement des connaissances générales du domaine. Dans les images suivantes, nous illustrons par quelques captures d'écran la structure de la plateforme d'apprentissage en ligne conçue par HOU pour le cours européen en ligne *EUHeritage*. Les apprenants inscrits (étudiants et professionnels) auront accès à cinq modules, ouverts à tous.

Dans la section **Introduction** (dans la version finale), l'apprenant obtiendra des informations plus spécifiques sur le contenu de ce cours, les objectifs, les groupes cibles auxquels le cours s'adresse, ainsi que la manière d'obtenir le certificat et les Open Badges après avoir terminé le cours avec succès. Dans les pages suivantes, le lecteur aura une vision du plan de la plateforme d'apprentissage en ligne et du contenu inséré dans le Module 1 et l'Unité 1 comme exemple de la façon dont les modules apparaîtront dans la plate-forme en ligne.



## EUHeritage Open Online Course (MOOC)

EUHeritage



### Introduction to the course:

The course offers a professional training for the cultural heritage professionals, current and future, focused on digital and soft skills as well as skills connected to "experience tourism" in the field of cultural heritage. In this regard, the learners shall develop knowledge and skills in the following areas:

- ✓ Creating a link between Cultural Heritage and Experience tourism for local development;
- ✓ Designing an innovative Visitor Experience;
- ✓ Knowing and applying digital strategies and tools for cultural heritage;
- ✓ Adopting an entrepreneurial approach for cultural heritage;
- ✓ Learning about sustainability, project evaluation and impact measurement;
- ✓ Being familiar with policies and best practices in the context of Cultural Heritage and Tourism;
- ✓ Knowing about different Competence frameworks and lifelong learning;
- ✓ Community building, participating and interacting with peers in an online environment.

All 5 modules are structured with 2 major aspects:

- ➔ **Knowledge**, which facilitates the learner to understand, illustrate, compare and outline the most important aspects/approaches/methodologies of cultural heritage, experience tourism, digital strategies and entrepreneurship.
- ➔ **Experience**, which aims to enhance the learner's skills and competences needed on building, planning, developing, managing and evaluating an experience product for Cultural Heritage and Tourism.

### Who is this course for?

The course addresses:

- ✓ Active professionals of the relevant field of Cultural Heritage and Tourism;
- ✓ Students or graduates, who wish to advance their knowledge and be competent in the field of Cultural Heritage and Tourism.

Any working experience in the sector will be helpful but is not compulsory.

### What will you achieve?

The course addresses the needs of the professionals and students or graduates who want to enhance the potentials of connecting the heritage sector with other sectors, i.e. tourism, technology, Creative and Cultural Industries, entrepreneurship & business.

Learners will be able to know more and build up their **digital and soft skills as well as their transferable and digital competences**, towards the Heritage Promotion, Valorization, Exploitation, Mediation and Interpretation.

### Structure of the course:

Learners will need **xx weeks** to complete the course and allocate approximately **10 hours of learning for each week**, for each of the Module in this course.

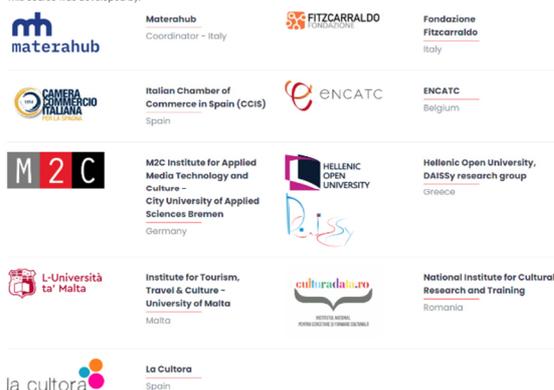
- ✓ The programme offers training on **5 modules**.
- ✓ Digital **training material** will be **available online** and you will be able to join a **community of peers** by participating in open discussions and active interaction through a **forum**.
- ✓ Within the **EUHeritage community platform**, students, tutors and stakeholders will be able to discuss on topics and relevant issues regarding the Cultural Heritage and Tourism.
- ✓ The course is delivered **free of charge**.

### How to earn the Certificate of EUHeritage course?

Upon completion of the online course and succeeding in at least the 80% of both learning material and of graded activities (quizzes and practical assignments), learners will be able to achieve the Certificate of Completion. The EUHeritage Online Course offers 20 ECTS credits and the evaluation will be according to EU tools. Open badges will be awarded to learners after the successful completion of each Module.

### Creators:

This course was developed by:



In the framework of the European Erasmus Plus project



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union. This project has been funded with support from the European Commission. The content of this platform does not reflect the official opinion of the European Union. Responsibility for the information and views expressed in the website lies entirely with the author(s). Project No: 601073-PPP-1-2018-1-IT-PPP&2-554

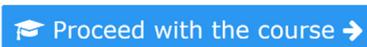


Figure 6. Image de l'information analytique concernant le cours en ligne EUHeritage.

En cliquant sur "**Proceed with the Course**", tous les utilisateurs inscrits auront accès à la plateforme d'apprentissage en ligne (MOOC) avec les cinq modules.

Tous les utilisateurs inscrits, tuteurs et apprenants, pourront se tenir informés des nouvelles et des annonces concernant le cours dans la section **Annonces** qui est un forum général, visible par tous les utilisateurs. Sur le côté gauche, l'apprenant peut voir les badges ou les notes qu'il a obtenus au fur et à mesure de sa progression sur la plateforme.

Sur le côté droit, un **menu** dépliant permettra d'accéder à la plateforme sociale créée, aux réseaux sociaux du projet *EUHeritage* ainsi qu'au calendrier avec les dates importantes à venir. Moodle donne à l'apprenant la possibilité de suivre le cours soit par un ordinateur/portable/tablette, soit en mode mobile (smartphone). De plus, l'apprenant peut régler la police de caractères à partir des **paramètres d'accessibilité**, en bas à gauche de la plateforme.

La plateforme est conçue en suivant le logo *d'EUHeritage*, les éléments graphiques créés dans le WP8 ainsi que le logo et le disclaimer de l'UE. Les images sélectionnées par les partenaires et insérées dans chaque module et unités (dans la version finale) sont également des ressources éducatives libres [images libres utilisables].

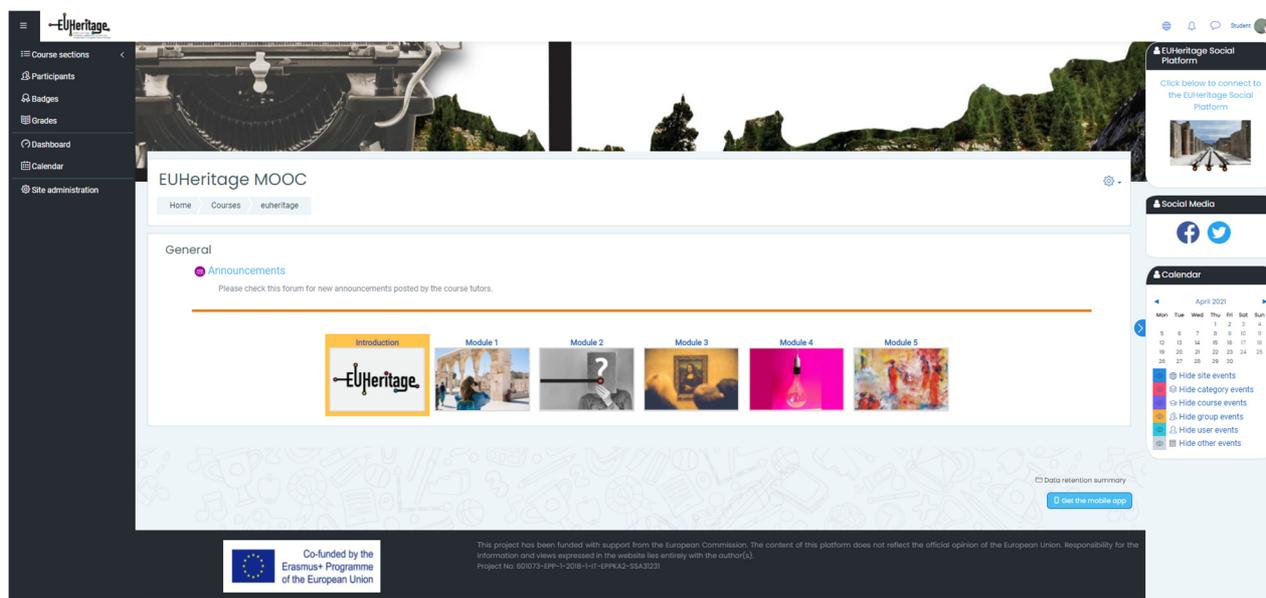


Figure 7. Image de la page d'accueil de la section principale de la plateforme d'apprentissage en ligne.

En cliquant, par exemple, sur l'image du **module 1**, l'apprenant est transféré vers le contenu du module 1 : "Le patrimoine culturel pour le développement local". Le module 1 (dont la structure est similaire à tous les modules), est divisé en **quatre unités principales** : Unité 1 : "Cadre du patrimoine culturel", Unité 2 : "Du tourisme culturel au tourisme d'expérience",

Unité 3 : "Nouvelles dimensions du patrimoine culturel et du tourisme dans les scénarios récents", et Unité 4 : "Parties prenantes et développement local".

Pour chaque module, la description/le but du module spécifique est donné, ainsi que la stratégie éducative et les sujets/unités.

The screenshot displays the 'Module 1' page on the EUHeritage website. The page title is 'Cultural Heritage for local development'. It features a blue circular icon with a white dot. The main text describes the module's aims, objectives, and content. A list of learning activities includes video presentations, text-based contents, Open Educational Resources, bibliographies, and self-assessment quizzes. A list of topics to be covered in the first module includes Unit 1 (Cultural heritage framework), Unit 2 (From cultural tourism to experience tourism), Unit 3 (New dimensions of cultural heritage and tourism in the recent scenarios), and Unit 4 (Stakeholder and local development). At the bottom, there are four circular images representing each unit, with their respective titles below them. A 'Return to Main Page' button is located at the bottom center.

Module 1

## Cultural Heritage for local development

M1 aims to offer a theoretical framework on the meanings and the existing links between cultural heritage and experience tourism. Through the analysis of academic and institutional references, trends and case studies, M1 analyses these main topics, but also transversal issues connected with them such as for example stakeholders management.

The final objective is to make practitioners able to identify, discuss and elaborate the main dimensions and relationship between CH and Experience Tourism in terms of sustainability, community engagement, stakeholders involvement, and local development.

A part of the Module faces also the main new scenarios emerging from the pandemic from Covid-19.

A part of this module is dedicated also to case studies on new trajectories of CH and experience tourism such as the emergence of new products (accessible tourism, enogastronomic tourism), interesting governance approaches that put at the centre the role of the arts in improving health and well-being.

- Video presentations, including lectures and interviews
- Text based contents including case studies, best practices and real-world examples
- A collection of Open Educational Resources: reports, research studies, articles, policy papers and other materials at disposal for self-studying
- Bibliography and webography on primary and secondary sources of reference
- Self-assessment through quizzes

During the first module, the learner will be introduced to the following topics:

- Unit 1 - Cultural heritage framework
- Unit 2 - From cultural tourism to experience tourism
- Unit 3 - New dimensions of cultural heritage and tourism in the recent scenarios
- Unit 4 - Stakeholder and local development

**Unit 1**  
Cultural heritage framework

**Unit 2**  
From cultural tourism to experience tourism

**Unit 3**  
New dimensions of cultural heritage and tourism in the recent scenarios

**Unit 4**  
Stakeholder and local development

[Return to Main Page](#)

Figure 8. Image de la page principale du module 1 : "Le patrimoine culturel pour le développement local".

Par exemple, en cliquant sur l'image de l'unité 1, l'apprenant est transféré vers le contenu de l'unité 1. Chaque unité est divisée en trois sous-unités avec du matériel spécifique à regarder et à lire afin de comprendre le sujet spécifique (voir ci-dessous pour les images de la page principale).

Pour chaque sous-unité, l'apprenant en apprendra davantage sur la sous-unité spécifique grâce à la description donnée. Après avoir terminé chaque unité, l'apprenant est en mesure d'acquérir des résultats d'apprentissage spécifiques.



The screenshot displays the EUHeritage MOOC interface. At the top, the logo 'EUHeritage' is visible, along with navigation icons for globe, notifications, chat, and a student profile. The breadcrumb trail reads: Home > Courses > euheritage > Module 1 > Unit 1 - Cultural heritage framework. The main heading is 'Unit 1 - Cultural heritage framework'. Below this is a large image of gondolas in Venice. A text block describes the unit's aim: 'The aim is to give to the participants some definitions and approaches on CH and its relation with the territorial and cultural communities. Starting from the definitions and the typologies of CH (given by institutional and scientific institutions), the Unit focuses on the approaches recently proposed at European and international level (for example by the St21 European Cultural Heritage Strategy for the 21th Century, The 2030 Agenda for Sustainable Development, Culture 2030 Indicators, recommendations from the European Year of Cultural Heritage, SDGs etc). The aim is to propose an approach that goes beyond the conservation and safeguarding of monuments, towards a more inclusive process investigating core components of CH that consider citizens, communities, operators and visitors.'

**Learning Outcomes**

After the completion of this Unit the learner will be able to:

- Know the meaning of CH in its different dimensions
- Collect and analyze interdisciplinary approaches and case studies to heritage
- Interpret the main characteristics of CH related to its typology
- Recognize similarities and differences between different definitions and interpretation of CH
- Collect and develop narratives highlighting public and private initiatives using cultural heritage as a place of reflection, exchange and creation

[Unit Discussion Forum](#)

[Unit's Open Educational Resources \(OERs\)](#)

[Subunit 1.1.1: Cultural heritage: main dimensions and possible interpretations](#)

[Subunit 1.1.2: The recent framework](#)

[Subunit 1.1.3: The role of culture in SDGs](#)

[Unit's assessment](#)

[Return to Week 1](#)

Figure 9. Image de l'unité 1



Figure 10. Une image plus détaillée de l'unité 1

Dans l'image plus détaillée de l'unité 1, l'apprenant a accès à une liste de REL, sélectionnés par les éditeurs de contenu et sous licence Creative Commons. Dans chaque unité, il y a un objet de collaboration, le Forum, où tous les utilisateurs, tuteurs et apprenants, peuvent discuter du sujet de l'unité ou d'autres questions concernant la procédure d'apprentissage. L'unité est divisée en trois sous-unités. Après avoir accédé à toutes les sections de l'unité et lu le matériel des sous-unités, l'apprenant est en mesure d'auto-évaluer les connaissances acquises en utilisant l'évaluation de l'unité. L'évaluation de l'unité comprend quatre quiz de dix questions d'auto-évaluation, telles que des questions à choix multiples et des questions de type vrai ou faux.

Depuis le côté droit de la page d'accueil principale du cours, il est facile de cliquer et d'être transféré vers la **plateforme sociale** du projet. L'objectif de la plateforme sociale créée par HOU est de donner plus d'espace aux participants et de permettre aux partenaires, même après la fin du cours et du projet lui-même, d'interagir de manière asynchrone avec d'autres apprenants inscrits et ayant réussi, des professionnels, des experts et des parties prenantes.

La plateforme sociale fera partie du cours en ligne, mais elle peut être l'espace central de l'interactivité et un centre virtuel permettant à tous les utilisateurs de se connecter. La plateforme sociale peut fonctionner pendant toute la durée du cours européen en ligne, pendant toute la durée du programme pilote national, et même après la fin du projet. La plateforme sociale donne aux participants la possibilité de créer de nouveaux sujets de discussion et de créer différents groupes de destinataires. En outre, chaque sujet annoncé ou posté peut être visible en mode public par tous les utilisateurs du site (plateforme sociale) ou par la Communauté, c'est-à-dire uniquement par les membres qui sont connectés. Pour une explication détaillée des fonctionnalités offertes par la plateforme Moodle et la plateforme Drupal, vous pouvez lire le D5.1 de HOU.

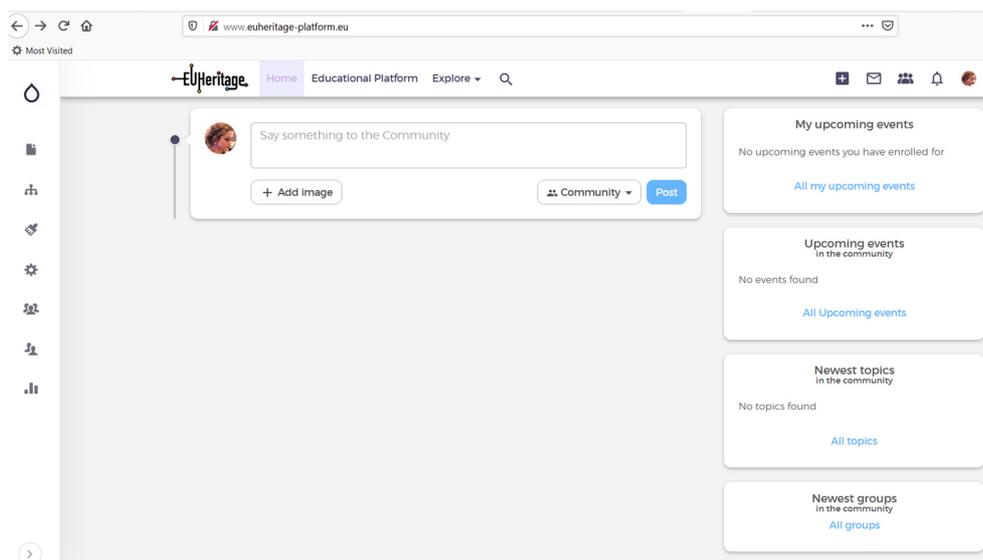


Figure 11. Image de la plate-forme sociale (stade initial)

Le diagramme suivant montre les deux plateformes créées par HOU, la plateforme d'apprentissage en ligne qui hébergera le cours en ligne, et la plateforme sociale, qui permet l'interaction et l'échange d'idées, de nouvelles et de bonnes pratiques dans le domaine. Dans le diagramme, les différents objectifs de chaque cas sont évidents ; la plateforme d'apprentissage en ligne est le domaine en ligne à travers lequel sera délivré le programme de formation du projet avec l'implication des partenaires tels que les tuteurs et les formateurs, et les apprenants (étudiants et professionnels) dans la procédure d'apprentissage.

La plateforme sociale sera une plateforme interconnectée qui permettra aux partenaires, aux apprenants et aux autres parties prenantes de créer les CdP du projet. Les CdP serviront à la promotion et à l'exploitation des résultats du projet *EUHeritage*, même après la fin du projet.

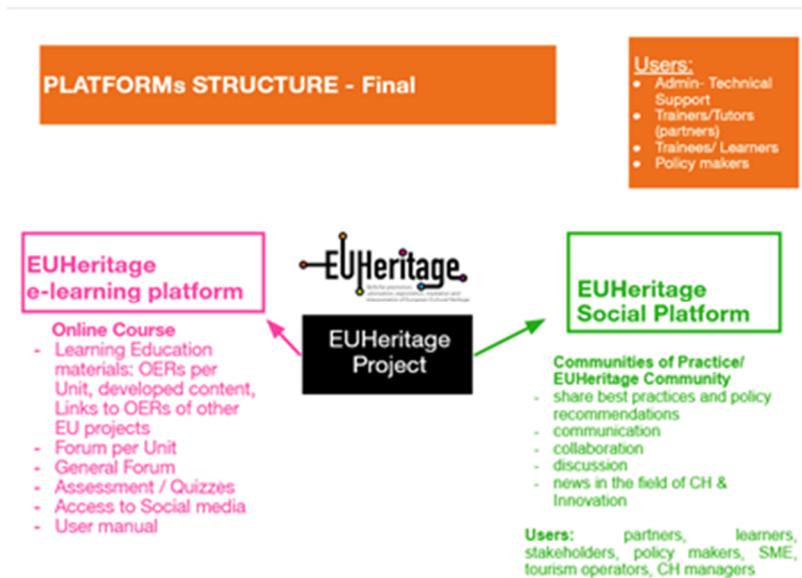


Figure 12. Structure du diagramme des deux plateformes créées par la Hellenic Open University

### 3.2.2 Structure du module

Le tableau ci-dessous présente le contenu spécifique des modules traitant de la structure des unités et sous-unités.

En ce qui concerne le contenu, chaque module se compose d'une série de résultats d'apprentissage, tels que :

- Présentations vidéo, y compris des conférences et des entretiens ;
- Contenu textuel, comprenant des études de cas, des meilleures pratiques et des exemples concrets ;
- Une collection de ressources éducatives ouvertes : rapports, études de recherche, articles, documents d'orientation et autres matériels à disposition pour l'auto-apprentissage ;
- Bibliographie et webographie sur les sources de référence primaires et secondaires ;
- Auto-évaluation par le biais de quiz.

La variété des activités d'apprentissage en ligne vise à rendre le processus d'apprentissage plus attrayant et mieux adapté aux besoins particuliers du large éventail de bénéficiaires potentiels de la formation, qui comprend à la fois des étudiants et des professionnels.

Tableau 3. Modules, unités et sous-unités

<b>Module 1</b>	<b>Patrimoine culturel et tourisme d'expérience pour le développement local</b> <i>Éditeur de contenu : Fondazione Fitzcarraldo</i>
<b>UNITÉ 1.1</b>	<b>Cadre du patrimoine culturel</b>
S.U. 1.1.1	Le patrimoine culturel : principales dimensions et interprétations possibles
S.U. 1.1.2	Le cadre récent
S.U. 1.1.3	Le rôle de la culture dans les objectifs de développement durable (ODD)
<b>UNITÉ 1.2</b>	<b>Du tourisme culturel au tourisme d'expérience</b>
S.U. 1.2.1	Tourisme culturel, tendances et principaux éléments
S.U. 1.2.2	Nouveau paradigme du tourisme d'expérience : le "cycle d'expérience".
S.U. 1.2.3	Tourisme d'expérience : nouveaux produits et expériences pour les bénéficiaires
<b>UNITÉ 1.3</b>	<b>Nouvelles dimensions du patrimoine culturel et du tourisme dans les scénarios récents</b>
S.U. 1.3.1	Le tourisme d'expérience et les nouvelles dimensions du tourisme post-COVID
S.U. 1.3.2	Études de cas et nouvelles frontières du tourisme pour le bien-être des communautés
S.U. 1.3.3	Le rôle des communautés temporaires dans les nouveaux scénarios
<b>UNITÉ 1.4</b>	<b>Développement local et des parties prenantes</b>
S.U. 1.4.1	Le rôle des parties prenantes pour le développement local
S.U. 1.4.2	Le plan de gestion des parties prenantes
S.U. 1.4.3	Les acteurs du développement de l'expérience : le témoignage des bonnes pratiques

<b>Module 2</b>	<b>Concevoir une expérience innovante pour les visiteurs</b> <i>Éditeur de contenu : Université de Malte</i>
<b>UNITÉ 2.1</b>	<b>Les bases du développement de projet</b>
S.U. 2.1.1	Initiatives de planification stratégique : mission, vision et objectifs de l'organisation

S.U. 2.1.2	Conception de projets culturels : portée et séquence
S.U. 2.1.3	Gestion de projets culturels
<b>UNITÉ 2.2</b>	<b>Le plan de développement de l'audience</b>
S.U. 2.2.1	Le développement de l'audience - une introduction
S.U. 2.2.2	Mission, vision et ambitions du public pour créer des expériences significatives et attrayantes.
S.U. 2.2.3	Objectifs, action et bilan de la conception des expériences des visiteurs
<b>UNITÉ 2.3</b>	<b>Segmentation de l'audience</b>
S.U. 2.3.1	Segments d'audience et personas
S.U. 2.3.2	Données primaires pour les projets culturels et touristiques
S.U. 2.3.3	Données secondaires pour les projets culturels et touristiques
<b>UNITÉ 2.4</b>	<b>Faire participer le public</b>
S.U. 2.4.1	Faire participer les publics existants sur les sites du patrimoine culturel
S.U. 2.4.2	Attirer de nouveaux publics sur les sites du patrimoine culturel
S.U. 2.4.3	Outils de développement de l'audience pour engager et améliorer l'expérience des visiteurs

<b>Module 3</b>	<b>Stratégies et outils numériques pour le patrimoine culturel</b> <i>Éditeurs de contenu : M2C (avec ENCATC et NIRCT)</i>
<b>UNITÉ 3.1</b>	<b>Comprendre le potentiel des données numériques dans le contexte du patrimoine culturel</b>
S.U. 3.1.1	Comprendre l'environnement numérique
S.U. 3.1.2	Reconnaître, évaluer et former les compétences numériques au sein de l'organisation
S.U. 3.1.3	Échange numérique avec les visiteurs
<b>UNITÉ 3.2</b>	<b>Nouvelles stratégies et nouveaux outils numériques pour les sites du patrimoine culturel fondés sur l'expérience</b>

S.U. 3.2.1	Tendances récentes et futures dans le domaine du numérique
S.U. 3.2.2	Meilleures pratiques et études de cas
S.U. 3.2.3	Développer des stratégies numériques
<b>UNITÉ 3.3</b>	<b>Marketing et communication numériques pour le patrimoine culturel</b>
S.U. 3.3.1	Stratégies de marketing numérique
S.U. 3.3.2	Bloguer et utiliser les médias sociaux dans les scénarios numériques de l'expérience
S.U. 3.3.3	Engagement de l'utilisateur et narration
<b>UNITÉ 3.4</b>	<b>Concevoir des expériences numériques en ligne et sur site pour les visiteurs.</b>
S.U. 3.4.1	L'expérience numérique dans le cycle d'expérience
S.U. 3.4.2	Concevoir l'expérience numérique : processus et étapes pour les initiatives numériques en ligne et sur site
S.U. 3.4.3	Mise en œuvre de l'expérience numérique et approches d'évaluation

<b>Module 4</b>	<b>Approche entrepreneuriale du patrimoine culturel</b> <i>Éditeurs de contenu : Matera Hub et Hellenic Open University</i>
<b>UNITÉ 4.1</b>	<b>Les compétences entrepreneuriales comme éléments clés d'une nouvelle gestion du patrimoine culturel</b>
S.U. 4.1.1	Renforcement des compétences entrepreneuriales dans le cadre de la description d'EntreComp
S.U. 4.1.2	Reconnaître, évaluer et former les compétences entrepreneuriales dans le cadre de la description d'EntreComp.
S.U. 4.1.3	Le rôle des politiques publiques dans le développement du potentiel entrepreneurial et d'innovation des secteurs culturels et créatifs.
<b>UNITÉ 4.2</b>	<b>L'entrepreneuriat culturel - Qu'est-ce que c'est ?</b>
S.U. 4.2.1	Les compétences essentielles de l'entrepreneur culturel

S.U. 4.2.2	Modèle théorique : comment les entrepreneurs développent-ils des compétences sociales et culturelles ?
S.U. 4.2.3	L'écosystème entrepreneurial des industries culturelles et créatives
<b>UNIT 4.3</b>	<b>Gestion financière du secteur du patrimoine culturel et du tourisme</b>
S.U. 4.3.1	Analyser le contexte financier et définir un plan financier durable dans la gestion du patrimoine culturel et du tourisme
S.U. 4.3.2	Mise en œuvre d'une stratégie de collecte de fonds dans le secteur du patrimoine culturel et du tourisme
S.U. 4.3.3	Les différents modèles financiers et structures organisationnelles pour le patrimoine culturel et le tourisme
<b>UNITÉ 4.4</b>	<b>Stratégies entrepreneuriales pour une gestion innovante du patrimoine culturel et du tourisme</b>
S.U. 4.4.1	Nouveau modèle économique durable pour des expériences de valeur dans le secteur du patrimoine culturel et du tourisme
S.U. 4.4.2	La méthodologie du "lean management" dans le patrimoine culturel et le tourisme
S.U. 4.4.3	Une nouvelle approche holistique de la gestion du patrimoine culturel et du tourisme

<b>Module 5</b>	<b>Durabilité, mesure de l'impact et évaluation des projets</b> <i>Éditeur de contenu : la Cultuora</i>
<b>UNITÉ 5.1</b>	<b>Concepts relatifs à la durabilité et à la mesure de l'impact</b>
S.U. 5.1.1	Le débat sur la durabilité dans la culture comme vision stratégique
S.U. 5.1.2	Pourquoi la mesure est importante : des étapes au-delà du suivi et de l'évaluation
S.U. 5.1.3	La valeur sociale et le glossaire des concepts
<b>UNITÉ 5.2</b>	<b>Approches d'évaluation dans le domaine de la culture et du tourisme</b>
S.U. 5.2.1	Approches multidimensionnelles et multi-valeurs
S.U. 5.2.2	Défis et opportunités pour mesurer la culture

S.U. 5.2.3	Concevoir un processus de planification d'un projet d'évaluation
<b>UNIT 5.3</b>	<b>Comment faire : projet de mesure d'impact de l'expérience</b>
S.U. 5.3.1	Cycle de mesure de l'impact
S.U. 5.3.2	Quel type de données est-il important d'évaluer : production, résultat ou impact ?
S.U. 5.3.3	Gestion de l'impact et de l'évaluation : construire un modèle sur mesure
<b>UNITÉ 5.4</b>	<b>Approches et méthodologies : mesure de la durabilité et de l'impact social dans les organisations culturelles</b>
S.U. 5.4.1	Mesure de la durabilité : alignement sur les ODD
S.U. 5.4.2	Logique d'intervention et indicateurs SMART
S.U. 5.4.3	Méthodes de suivi et d'évaluation

### 3.3 Le programme pilote de formation national et le Canvas de conception d'expérience

Une partie caractéristique et fondamentale du programme didactique est l'**application pratique des concepts**, compétences et capacités développés dans la partie théorique. Au cours de la formation pilote nationale, les participants réaliseront leur projet de travail qui sera développé de manière progressive. Ce programme de formation, appelé "**Experience Design Lab**", a une approche fortement opérationnelle, grâce à laquelle les participants auront l'opportunité de **prototyper** leur produit d'expérience patrimoniale. Les paragraphes suivants expliquent la stratégie, la modalité et les objectifs d'apprentissage de la formation pilote nationale basée sur l'outil appelé "**Experience Design Canvas**".

#### 3.3.1 Approche des stratégies d'apprentissage et des modalités de formation

La formation pilote nationale vise à fournir un atelier pratique basé sur la théorie fournie par le cours en ligne de la formation pilote européenne. Les lignes suivies par cette formation sont des lignes directrices génériques sur la stratégie et la modalité. Néanmoins, la formation nationale est adaptée aux besoins et aux spécificités de chaque partenaire de projet.

La stratégie consiste essentiellement à "entraîner" les participants de la formation pilote européenne vers la formation pilote nationale, afin de garantir une continuité entre la théorie et la pratique. Pour cette raison, les bénéficiaires de la

formation pilote nationale seront 120 participants de tous les pays partenaires, de huit à douze par pays, participants qui seront composés de :

- six étudiants ou diplômés des secteurs de la culture, du tourisme et de la création qui ont finalisé le cours international en ligne - dans ce cas, ils devront fournir une preuve de leur réussite ;
- six professionnels des secteurs de la culture, du tourisme et de la création.

Le processus de recrutement commencera à la fin de l'été.

Quant à la modalité, il a été convenu que la formation pilote nationale se déroulera dans des centres territoriaux identifiés par les partenaires du projet, ou en ligne en cas d'impossibilité de développer la formation hors ligne. Le début est prévu pour octobre, bien que les partenaires sont libres de commencer avant, en fonction de la façon dont ils prévoient de développer le cours, que ce soit dans un format intensif ou étalé sur plusieurs semaines. La date de fin, y compris pour le rapport final, est prévue pour le 10 novembre. Il n'y aura pas d'accréditation, mais le laboratoire de conception d'expériences sera d'une importance capitale pour les étudiants et les professionnels qui envisagent de créer un prototype d'expérience patrimoniale.

Le contenu de la formation est composé de "capsules théoriques" encadrées par le Canvas de conception d'expérience. La durée totale du labo est de 40 heures en présentiel, mais le Consortium prévoit une version en ligne au cas où il serait encore impossible de réaliser des événements sur place. La répartition proposée de ces 40 heures peut se faire, en moyenne, sur dix jours, répartis comme suit :

- 4 heures d'introduction au cours ;
- 28 heures consacrées aux piliers théoriques et aux éléments constitutifs du Canvas de conception d'expérience, structurées en quatre heures tous les sept jours (autant de jours que les sept éléments constitutifs du Canvas) ;
- 8 heures de suivi.

Un manuel pour le laboratoire de conception d'expériences sera fourni dans chaque langue partenaire pour expliquer à la fois les capsules théoriques et la façon d'utiliser le Canvas, qui peut être appliqué avec trois options différentes :

- Option 1 : Travailler sur sa propre étude de cas en tant que travail individuel qui sera mis en œuvre à partir de zéro pendant le programme de formation national avec les approches expérimentées au cours du processus ;
- Option 2 : Identifier un projet de travail commun à tous les participants ;
- Option 3 : Identifier une étude de cas existante qui deviendra l'objet de l'étude.

Le Canvas dirigera la partie pratique comme un outil concret et prêt à l'emploi pour concevoir, évaluer et prototyper des expériences innovantes du patrimoine culturel, en fournissant un ensemble d'outils conçus pour inspirer les participants et les aider à intégrer leurs compétences pour la promotion et l'enrichissement du patrimoine culturel.

### 3.3.2 Une explication de l'Experience Design Canvas

Cet outil suit une approche axée sur le bénéficiaire (ou centrée sur l'humain), qui s'avère de plus en plus nécessaire pour concevoir des expériences innovantes, et le patrimoine culturel n'y échappe pas. Nous avons donc jeté un regard rétrospectif sur les années précédentes en tant que co-concepteurs et avons discuté avec certains de nos partenaires des industries culturelles et créatives (ICC). Puis, nous nous sommes également penchés sur le web, qui offre un large éventail d'outils utiles, adaptables à un éventail varié de contextes de conception également. Néanmoins, lorsqu'ils sont pris un par un, ces outils nous ont semblé fragmentés et redondants lorsqu'ils sont mis ensemble. Nous avons donc compris que ce qui manquait, c'était un **outil** unique, complet, **prêt à l'emploi**, avec une **approche** plus **expérientielle**,  **systémique et durable**, qui répondrait à nos besoins en tant que concepteurs.

Pour créer l'Experience Design Canvas, nous nous sommes demandé quelles étaient les étapes indispensables à une expérience réussie, quels étaient les paramètres de cette réussite, et nous avons essayé d'intégrer au mieux les outils existants, afin de les adapter aux besoins des ICC. L'utilisation de ce Canvas dépend du temps disponible et du degré de détail que vous souhaitez et exigez.

Pour concevoir la forme, nous avons choisi les carrés logarithmiques de Fibonacci :

- pour symboliser le modèle de perfection idéal incarné par la séquence de Fibonacci, récurrente à la fois dans la nature et dans les critères de construction, comme dans l'architecture de la Grèce antique ;
- de rappeler le logo de Matera en tant que capitale européenne de la culture pour l'année 2019 ;
- pour permettre un nouveau départ à la fin du processus de conception, dans la perspective d'une amélioration continue (également connue sous le nom de PDCA, ou "Plan - Do - Check - Adjust"), qui est essentielle pour le suivi de l'impact et une clé de la durabilité.

Le Canvas de conception de l'expérience est visible sur le lien suivant :

<https://www.canva.com/design/DAEQAVFFjc8/XCkf-Gqqq6Y3PD3n9bV5EQ/edit>

### 3.3.3 Description du module, objectifs d'apprentissage et unités

Les objectifs d'apprentissage suivent les blocs de construction de l'Experience Design Canvas, qui intègrent le contenu des modules de la formation pilote européenne dans les sept macro-domaines suivants et leurs objectifs d'apprentissage respectifs :

1. **Contexte de l'expérience** : Cette composante fournit des outils pour analyser et réfléchir aux parties prenantes internes et externes impliquées dans l'expérience. Il permet également aux participants de définir leur rôle de gestion de projet en tenant compte des parties prenantes internes. Comme expliqué dans la formation européenne, il est impératif de comprendre l'élaboration d'un projet pour concevoir des expériences uniques

et différentes pour les visiteurs. Ils seront également encouragés à donner une définition de la mission et de la vision de l'expérience dans le contexte plus large du développement local.

- 2. Valeur et objectifs pour les bénéficiaires :** Nous les définirons par le biais d'une segmentation des habitudes, des comportements, des attentes et des désirs des visiteurs, et en faisant preuve d'empathie à leur égard afin de trouver un moyen approprié de les connecter et de les engager. Une proposition de valeur stratégique de l'expérience sera également définie, ainsi que des "objectifs intelligents" : spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps. Cela encourage le pragmatisme et le réalisme en termes d'engagement des bénéficiaires.
- 3. Conception de l'expérience :** Dans ce bloc, les concepteurs d'expérience sont amenés à penser à tous les points de contact numériques et physiques dans les trois phases : pré-expérience, in-expérience et post-expérience. Ensuite, une évaluation est proposée sur la base de la variable des voyages et expériences transformationnels. Cela favorisera la conception d'expériences plus innovantes, engageantes et interactives.
- 4. Dimension numérique :** Sur la base des principales dimensions et tendances numériques du patrimoine culturel fournies par la formation européenne, les participants analyseront et choisiront l'utilisation des outils numériques et des stratégies de marketing numérique pour la promotion, l'engagement du public, la mise en réseau institutionnelle et l'échange de connaissances. Ce bloc suit les mêmes phases d'expérience que le bloc précédent, et se concentre également sur les indicateurs clés de performance à prendre en compte dans la stratégie numérique.
- 5. Viabilité financière :** Sur la base de la formation à l'entrepreneuriat dispensée dans le cadre de la formation pilote en ligne européenne, une version simplifiée d'un plan d'affaires (incluant la tarification et les possibilités de collecte de fonds) est proposée aux participants afin de prévoir les coûts et les revenus de l'expérience, à court et à long terme.
- 6. Prototype :** Il est fondamental d'adapter en permanence les expériences prototypes avant de les créer, de les produire et de les lancer. Ce module amène les participants à concevoir un bêta-test, depuis la maquette jusqu'à la collecte des réactions des parties prenantes internes et externes.
- 7. Impact et suivi :** Ce bloc aide à établir les mesures qualitatives et quantitatives significatives nécessaires pour créer une culture de la mesure, et pour permettre un développement professionnel basé sur des preuves pour l'amélioration et le suivi des objectifs et de la mission. La définition des outils de suivi suit les trois phases susmentionnées (avant, pendant et après l'expérience) et encourage une réflexion sur la manière de rendre les bonnes pratiques visibles et de réadapter l'expérience en fonction des résultats d'impact obtenus par le suivi.

#### 4. Le processus d'évaluation

Ce programme de formation est spécifiquement conçu pour les personnes travaillant dans le domaine du patrimoine culturel. La meilleure méthodologie consiste donc à le dispenser par le biais d'un mode d'apprentissage électronique

asynchrone. On parle d'apprentissage asynchrone en ligne lorsque l'apprentissage a lieu par le biais de technologies de réseau facilitées par des plateformes d'apprentissage, des forums de discussion et d'autres supports, même lorsque les étudiants et les enseignants ne sont pas en ligne simultanément. Cela donne un grand degré de flexibilité et permet aux apprenants de combiner leurs engagements professionnels, familiaux et autres afin d'assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les étudiants peuvent se connecter à la plateforme et télécharger leur matériel d'apprentissage, envoyer des messages à leurs collègues d'étude et réaliser d'autres activités à leur propre rythme. Cela signifie qu'ils sont responsables de leur rythme d'apprentissage et que, dans la plupart des cas, ils consacrent plus de temps aux activités d'apprentissage.

Il s'ensuit que l'**évaluation** est également fournie de manière asynchrone et que l'apprenant peut choisir de suivre une unité, de passer l'évaluation et de recevoir la note en quelques minutes après avoir répondu aux questions d'évaluation.

L'évaluation est une série de quiz pour chaque module à la fin de chaque unité. Les quiz ont pour but de vérifier les résultats d'apprentissage atteints et en particulier de vérifier la compréhension des contenus spécifiques présentés dans chaque sous-unité. Les quiz sont constitués de questions à choix multiples et de questions à réponses vraies ou fausses.

Une **enquête de satisfaction** sera adressée aux participants à la fin du programme de formation :

1. pour recueillir les commentaires des stagiaires après la session ;
2. pour identifier les principaux domaines d'amélioration pour les éventuelles prochaines activités de formation ;
3. pour adapter les contenus de formation pour le programme pilote de formation qui sera développé au niveau national.

En particulier, l'enquête finale vérifie :

1. le profil des stagiaires
2. la qualité de l'information disponible avant la formation
3. le niveau de satisfaction à l'égard du programme de cours, en termes de contenus et de formats
4. le niveau de connaissance des stagiaires avant et après la formation
5. le niveau de satisfaction concernant la structure du cours et la plate-forme en ligne en termes de convivialité et d'interactivité
6. l'intérêt des stagiaires à suivre le programme national de formation des pilotes.

À la fin de chaque module et lorsque tous les questionnaires sont réussis, les apprenants pourront réclamer leur **Open Badge** pour le module spécifique, via la plateforme d'apprentissage en ligne.

Outre les Open Badges, les stagiaires peuvent télécharger sur la plate-forme un **certificat d'achèvement** de l'ensemble du programme pilote de formation européen.

## 5. Profils des formateurs et des stagiaires

Les formateurs du programme sont des experts travaillant dans le domaine du patrimoine culturel, du tourisme et de l'écosystème numérique.

En relation avec les résultats d'apprentissage des sous-unités spécifiques, les formateurs peuvent être :

- des personnes appartenant aux organisations partenaires du projet ;
- des experts externes et des universitaires identifiés ad hoc en fonction de leur domaine d'expertise spécifique ;
- des professionnels travaillant sur des études de cas représentatives qui pourraient apporter une valeur ajoutée efficace et opérationnelle au projet ;
- des membres d'une organisation faîtière et d'un réseau européen qui pourrait donner des aperçus spécifiques traitant d'un phénomène particulier.

Dans le programme européen de formation, les participants auront accès à des connaissances spécialisées non seulement sur les contributions spécifiques des sous-unités individuelles, mais aussi sur les REL qui, dans certains cas, seront créés spécifiquement par des experts du domaine pour le cours lui-même.

Quant aux stagiaires, le programme s'adresse non seulement aux professionnels en activité, mais aussi aux étudiants ou aux diplômés qui souhaitent approfondir leurs connaissances et devenir compétents dans le domaine du patrimoine culturel et du tourisme. Toute expérience professionnelle dans le secteur sera utile mais pas obligatoire.

Du point de vue professionnel, ce programme de formation est pleinement recommandé aux décideurs politiques, aux professionnels seniors et juniors, et aux institutions publiques, puisque le contenu inclut une vision complète et holistique du patrimoine culturel et du tourisme. D'autre part, les étudiants en MA et BA seront également intéressés et séduits par ce programme de formation en raison de sa capacité à construire une nouvelle approche du domaine.

## Bibliographie essentielle

### *Le patrimoine culturel pour le développement local*

"Conclusions du Conseil du 21 mai 2014 sur le patrimoine culturel en tant que ressource stratégique pour une Europe durable" (JO C 183 du 14.6.2014, p. 36).

Gasca, E. (2019), '[Esperienza e digitale, nuove frontiere per il turismo ?](#)', AGCult Letture Lente Column, 2<sup>nd</sup> décembre.

Commission européenne (2013), "Flash Eurobaromètre 370 - Attitudes des Européens à l'égard du tourisme".

Parlement européen (2017), "Décision (Eu) 2017/864 du Parlement européen et du Conseil du 17<sup>th</sup> mai 2017 relative à une Année européenne du patrimoine culturel" (2018).

Commission européenne du tourisme (2019), "Manifeste du tourisme européen pour la croissance et l'emploi".

Intrepid, *Indice des voyages d'aventure 2018*

Pine, J. et Gilmore, J. (1999), *The experience economy*.

UNESCO (2003), Convention sur le patrimoine culturel immatériel.

Organisation mondiale du tourisme (2018), *Baromètre du tourisme mondial 2018*, volume 16, numéro 3.

Conseil mondial du voyage et du tourisme (2019), 'Travel & tourism economic impact 2019 - world'.

### *Conception de l'expérience*

E. Merritt & V. Garvin (eds.) (2007), *Secrets of Institutional Planning : Association américaine des musées*.

Commission européenne (2018), "Favoriser la coopération dans l'Union européenne en matière de compétences, de formation et de transfert de connaissances".

Project Management Institute (2017), *La norme pour la gestion de projet*.

S. Macdonald, C. Gerbich, & M. von Oswald (2018), 'No museum is an island : L'ethnographie au-delà du conteneurisme méthodologique', *Museum and Society*, pp. 138-156.

World Heritage Watch (2019), 'World Heritage Watch Report'.

### *Approches pour la durabilité et l'impact social*

Farida Fleming (2013), *Méthodes d'évaluation de la valeur de l'argent* (Better Evaluation) [www.betterevaluation.org](http://www.betterevaluation.org)

Conseil de l'Europe (2017), "Recommandation du Comité des ministres aux États membres sur la stratégie européenne du patrimoine culturel pour le 21<sup>e</sup> siècle" (adoptée par le Comité des ministres le 22<sup>nd</sup> février 2017 lors de la 1278<sup>e</sup> réunion des Délégués des ministres) CM/Rec(2017) 1.

European Venture Philanthropy Association (2019), *Mesurer et gérer l'impact - Un guide pratique*, 7<sup>th</sup> janvier, 2019. <https://evpa.eu.com>

John D. Carnwath et Alan S. Brown (2014), "Understanding the Value and Impacts of Cultural Experiences". Arts Council England. <https://www.artscouncil.org.uk/publication/understanding-value-and-impacts-cultural-experiences>

The SROI Network (2012), "A Guide to Social Return on Investment".

Hawkes, Jon. (2001), 'The Fourth Pillar of Sustainability : Culture's Essential Role in Public Planning ". Commandé par le Cultural Development Network, Victoria. Melbourne : Common Ground Publishing.

Merli, P. (2002), Evaluating the Social Impact of Participation in Arts Activities. International Journal of Cultural Policy, Vol. 8, No. 1, mai 2002, pp. 107-118.

O'Brien, Dave (2010), 'Measuring the Value of Culture : A Report to the Department for Culture Media and Sport ". Ministère britannique de la culture, des médias et des sports.

[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/77933/measuring-the-value-culture-report.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/77933/measuring-the-value-culture-report.pdf)

Social Value International (2019), 'Sustainable Development Goals Reporting and the Social Value International Framework'.

Sung, H. (2014), " Cadre de l'UNESCO pour les indicateurs culturels ". In : Michalos A.C. (eds) Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research. Springer, Dordrecht.

[https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-94-007-0753-5\\_3079](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-94-007-0753-5_3079)

UNESCO (2019) : Culture|2030 Indicateurs

- (2014) : " Les indicateurs de la culture pour le développement de l'UNESCO : Methodology Manual'  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000229608>
- (2012) : Mesurer la participation culturelle  
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/measuring-cultural-participation-2009-unesco-framework-for-cultural-statistics-handbook-2-2012-en.pdf>

*Approche des stratégies d'apprentissage et des modalités de formation et utilisation d'une plateforme en ligne*

Costa, C., Alvelos, H., Teixeira, L. (2012), 'The Use of Moodle e-learning Platform : Une étude dans une université portugaise'. Procedia Technology, Vol. 5, pp. 334-343.

(<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2012.09.037>).

Caractéristiques de la plateforme Moodle proposées : <https://moodle.com/lms/features/#pofotabitem-11599117816633-3-5-3>