



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES de l'ANIMATEUR de PLEIN AIR



Ref : EQFOA - UK/06/B/F/PP-162_622
Projet financé par la commission européenne
Dans le cadre du Programme Leonardo da Vinci

Version française

© 2006 Leonardo EQF Outdoor Animators. Tous droits réservés.
Aucune reproduction ou distribution, sous quelque forme ou pour quelque raison que
ce soit n'est autorisée sans l'autorisation préalable écrite d'EQFOA

Référentiel de Compétences de l'Animateur de Plein Air
Page 1/11



Introduction à la méthodologie

Après 2 ans de travail de travail intensif et d'échanges entre les partenaires du projet EQFOA, un ensemble de documents a été produit en vue de présenter de façon globale la profession d'*Animateur de Plein Air*.

Les trois premiers documents de cet ensemble sont une *Cartographie des Emplois*, un *Descriptif des Emplois* et une *Cartographie de Fonctions*. Ces documents ont permis aux partenaires d'obtenir une vision claire **du coeur de métier et des différentes fonctions** d'un Animateur de Plein Air, au sein d'une structure donnée. Il existe désormais une compréhension commune et un consensus à travers toute l'Europe sur ce que FAIT un *Animateur de Plein Air* au cœur de son métier et également sur l'ordre dans lequel il le fait.

Il est concevable qu'un *Animateur de Plein Air* POURRAIT assumer d'autres tâches dans son métier, mais il a été accepté que l'objectif des partenaires était de se concentrer sur **l'essence de son travail comme Animateur de Plein Air**. Les partenaires se sont concentrés sur les fonction qui *font* d'un animateur ce qu'il ou elle est.

Par exemple, la "gestion du planning" ou la "comptabilité" ou la "participation à des salons" peuvent être confiés dans certaines organisations à un *Animateur de Plein Air*, mais ces tâches peuvent également être remplies par quelqu'un d'autre. A l'inverse, "**livrer une séance de plein air**" est la fonction exclusive d'un **Animateur de Plein Air**.

Quoi qu'il en soit, en sus de ces documents définissant l'emploi, il était ensuite nécessaire de faire ressortir les compétences requises par un *Animateur de Plein Air* pour livrer une séance de plein air **de façon sécurisée et efficace**, et d'organiser ces compétences d'une façon telle que n'importe qui puisse facilement comprendre ce que représente un *Animateur de Plein Air Compétent*.

Dans un certain sens, le référentiel de compétence qui devait être développé était une description virtuelle, une sorte d'illustration graphique des « **savoir-être et savoir-faire que quiconque souhaite livrer une séance de Plein Air doit posséder** ». Ce référentiel devait illustrer ce qu'un *Animateur de Plein Air doit être, doit faire, doit savoir et comprendre*. D'une certaine façon le descripteur ci-dessous présente *QUI* un animateur de plein air *EST*.

Ceci est l'objet du « Référentiel de l'Animateur de Plein Air » qui a été principalement développé par les organisations représentatives d'employeurs du Secteur du Plein Air.



Présentation du contenu

Le tableau présenté en page 4 représente les compétences requises par un animateur de plein air, vu dans une perspective globale.

Il utilise un **système de « plans »** qui présente les savoir-être généraux (Plan 1), puis les savoir-faire attendus dans n'importe quelle activité de plein air (Plan 2), puis passe à travers les spécificités des sous-secteurs (Plan 3) et finalement aux activités elles-mêmes (Plan 4).

La représentation montre clairement les « Aspect de Prévention et de Sécurité » des compétences requises comme la base de toute action, du fait que chacun des savoir-être et savoir-faire décrits est placé **DANS LE CONTEXTE de la prévention et de la sécurité**, afin de refléter la préoccupation des partenaires.

Ce tableau montre ensuite clairement (2 flèches sur le côté droit) qu'une fois ces compétences acquises, l'animateur de plein air **peut livrer une séance de façon efficace par la succession des 5 Unités séquentielles**, ce qui constitue l'essence du métier de l'animateur : **livrer la prestation**.

A partir de ce tableau, la présentation continue en page 5 et 6 qui en une **présentation générale** des 5 Unités mentionnées ci-dessus ainsi que leurs **caractéristiques principales**.

Les 5 pages suivantes présentent alors ces 5 Unités en **plus de détail** ; elles listent d'abord les « Descripteurs de Performance » issus de la cartographie des fonctions établie par les partenaires afin d'attirer l'attention sur les spécificités de chacune des 5 Unités, et deuxièmement identifie les **principaux savoir-être** requis d'un Animateur de Plein Air **en vue de livrer chacune de ces Unités**.

Bien entendu certains de ces savoir-être sont requis dans plus d'une unité et ils sont présentés par ordre d'apparition et la classification est plus « linéaire » que reliée à leur importance comparée au sein d'une Unité.

L'objectif du projet EQFOA étant bien sûr d'identifier ces compétences (savoir-être, savoir-faire) et pas d'évaluer le « poids propre » de chacune d'entre elle, ni non plus de les comparer.

Bien entendu la compréhension du présent document pourrait facilement se faire dans l'autre sens : par l'approche linéaire en premier, suivi de la vision globale !



Référentiel de Compétences Européen pour les Animateurs de Plein Air (Projet EQFOA)

Unités de la séance F1

Plan 1 : Compétences de base		Plan 2 : Commun à toutes les activités de Plein Air		Plan 3 : (KS) Savoir-Faire (KS) spécifique aux sous-secteurs					Plan 4 : (KS) Savoir-Faire (KS) spécifique aux activités							
(B) Savoir-Etre (B) Général		(KS) Savoir-Faire (KS) Général		Lacs & Mer	Neige	Terre	Rivière	Air	Lacs & Mer	Neige	Terre	Rivière	Air			
<p>(SF) Prévention et sécurité (SF)</p> <p>(SF-B1) Veille au danger potentiel</p> <p>(SF-B2) Observe et analyse avec précision pour calculer les risques et agit ou fait réagir sur le sujet, de la santé, de la sécurité et de l'hygiène afin qu'aucun élément imprévisible ne fasse obstacle à la réalisation des objectifs</p> <p>(SF-B3) Répond rapidement aux situations de crise et aux problèmes en proposant un modèle d'action</p> <p>(SF-KS1) Possède des connaissances détaillées sur les procédures qui régissent la protection, la sécurité et l'hygiène et s'y conforme</p> <p>(SF-KS2) Est détenteur de la qualification appropriée en matière Premiers Secours et les connaissances appropriées en matière d'anatomie et de physiologie</p>									<p>(SF) Prévention et sécurité (SF)</p>							
<p>(IA) Aptitude Personnelle (IA)</p> <p>(IA-B1) Fait preuve d'une parfaite compréhension des différents clients et de leurs besoins conscients et inconscients</p> <p>(IA-B2) Vérifie la validité et la fiabilité de l'information</p> <p>(IA-B3) Définit des objectifs prioritaires et planifie son travail afin d'optimiser son temps et ses ressources</p> <p>(IA-B4) Concentre son attention sur les détails spécifiques essentiels qui permettent d'obtenir les résultats escomptés</p> <p>(IA-B5) Se conforme et s'assure que les autres se conforment aux obligations légales, aux normes du métier, à la politique de l'entreprise et à l'éthique professionnelle</p> <p>(IA-B6) Opère en vue de développer une ambiance professionnelle, une qualité de service et un soutien mutuel</p> <p>(IA-B7) Fait preuve d'une conscience de ses propres valeurs, motivations, besoins et de son style personnel et de son éthique professionnelle</p> <p>(IA-B8) Reconnaît le potentiel présenté par la diversité des personnes</p> <p>(IA-B9) Encourage sa propre responsabilité pour que les choses se fassent</p> <p>(IA-B10) Met en œuvre une vision qui génère la motivation, l'enthousiasme et l'adhésion</p> <p>(IA-B11) Trouve les moyens pratiques de lever les barrières</p> <p>(IA-B12) Présente les informations clairement, de façon concise, précise et d'une façon qui facilite la compréhension</p> <p>(IA-B13) Montre de l'empathie avec les besoins des autres, leurs sentiments et leurs motivations et s'intéresse à leurs préoccupations</p> <p>(IA-B14) Encourage et soutient les autres afin d'utiliser au mieux leurs capacités</p> <p>(IA-B15) Développe une façon d'être qui prouve le respect, la capacité à aider les autres et la coopération</p> <p>(IA-B16) Fait face à de multiples demandes sans perdre sa concentration ou son énergie</p> <p>(IA-B17) Reconnaît les réalisations et les succès des autres</p> <p>(IA-B18) Respecte l'environnement et participe activement à sa protection</p> <p>(IA-B19) Facilite l'épanouissement des participants dans l'activité</p> <p>(IA-B20) Ecoute attentivement, pose des questions, clarifie certains points et reformule le point de vue des autres pour vérifier la compréhension mutuelle</p> <p>(IA-B21) Encourage et reçoit les commentaires des autres et les utilise de façon constructive</p> <p>(IA-B22) Fait part régulièrement de sa propre expérience et de celle des autres et les utilise pour nuancer ses actions futures</p>		<p>(IC) Communication (IC)</p> <p>(IC-KS1) Possède le savoir-faire psychologique approprié pour animer tout type de groupes d'individus</p> <p>(IC-KS2) Possède le savoir-faire pédagogique approprié pour l'activité, de l'enseignement au simple conseil</p> <p>(IC-KS3) Connaît l'environnement commercial et la clientèle</p> <p>(IC-KS4) Est capable de superviser et d'agir en tant qu'apprenti animateur</p> <p>(IC-KS5) Possède le savoir-faire et les compétences appropriés au contexte et aux participants</p> <p>(IC-KS6) Comprend comment devenir un praticien professionnel dans le plein air</p> <p>(IC-KS7) Connaît les protocoles liés à la qualité et dispose des capacités à les mettre en œuvre</p>		<p>(IC) Communication (IC)</p> <p>(EV) Environnement (EV)</p> <p>(EV-KS1) Comprend comment s'adapter aux circonstances changeantes</p> <p>(EV-KS2) Dispose de connaissances appropriées en matière d'environnement naturel et de géographie de son lieu de travail</p> <p>(EV-KS3) A des connaissances appropriées de l'environnement culturel, historique et local de son lieu de travail, incluant les appellations telles que Parc National Régional (PNR)</p> <p>(EV-KS4) Possède les compétences adaptées en matière d'orientation, de navigation et de localisation</p> <p>(EV-KS5) Connaît et est capable de développer son expérience en météorologie et la façon dont la topographie l'affecte</p>					<p>(EV) Environnement (EV)</p> <p>(EQ) Equipement (EQ)</p> <p>(EQ-KS1) Connaît le principe des marques CE</p> <p>(EQ-KS2) Consulte de façon appropriée l'utilisation de l'équipement dans son rôle d'animateur de Plein Air</p> <p>(EQ-KS3) Utilise l'équipement conformément aux recommandations des fabricants; met à jour les comptes rendus et contrôle l'utilisation du matériel et sait quand le retirer de la circulation</p> <p>(EQ-KS4) Entretient sa connaissance et sa compréhension de l'activité</p> <p>(EQ-KS5) Dispose de compétences en matière de Technologie de l'Information</p>				<p>(EQ) Equipement (EQ)</p> <p>(EQ-KS6) Est capable de présenter de façon précise la fonction et l'utilisation des matériels collectifs et individuels et leurs techniques d'utilisation</p> <p>(EQ-KS7) Démontre sans difficulté l'utilisation sécurisée des équipements avec les participants à l'activité</p> <p>(EQ-KS8) Suit une procédure préétablie pour la maintenance et l'inspection des équipements</p> <p>(EQ-KS9) Sait prendre la responsabilité de l'équipement durant son intervention</p> <p>(EQ-KS10) Supervise l'utilisation de l'équipement et intervient ou rapporte de façon appropriée</p> <p>(EQ-KS11) Gère le contrôle du stock et les procédures de stockage</p> <p>(EQ-KS12) Participe à la maintenance générale des bâtiments affectés au stockage</p>			
<p>(IA) Aptitude Personnelle (IA)</p>				<p>D'éventuelles compétences spécifiques au sous-secteur "Lacs & Mer", n'ont pas été identifiées.</p>					<p>D'éventuelles compétences spécifiques au sous-secteur "Terre", n'ont pas été identifiées.</p>							
									<p>A identifier</p>							
									<p>A identifier</p>							

Unité F 1-1: Prépare la séance

Unité F 1-2: Présente la séance

Unité F 1-3: Présente l'activité

Unité F 1-4: Conclut la séance

Unité F 1-5: Conclut et critique la séance



Résumé des unités

D'après la "Cartographie des Fonctions", et plus particulièrement la description détaillée de façon séquentielle du "Rôle Clef" de l'animateur "F1: Livrer la prestation de service", les "Fonctions Clef" peuvent être divisées en 5 parties dont le détail es

Ces 5 unités regroupées traitent de la livraison **d'une séance de plein air aux participants**

Ces 5 unités sont respectivement:

Prépare la séance	Ref: F1-1
Présente la séance	Ref: F1-2
Présente l'activité	Ref: F1-3
Conduit la séance	Ref: F1-4
Conclue et critique la séance	Ref: F1-5

L'objet de la séance peut être de:

Proposer à des individus la découverte d'un activité de plein air	X
Offrir à des individus une activité de détente et de "fun"	X
Aider des individus à se développer personnellement	X
Développer leur maîtrise de la relation sociale	X
Encourager une future participation, une adhésion et/ou leur progrès dans une activité sportive ou de loisirs actifs	X

Les participants peuvent être:

	Nouveaux participants	Participants ayant une expérience
Des adultes	X	X
Des enfants ou des jeunes	X	X
Des personnes au besoins spécifiques	X	X

A qui s'adressent ces 5 unités ?

Ces unités s'adressent à un **animateur qui travaille dans le Plein Air.**

Référentiel de Compétences de l'Animateur de Plein Air
Page 5/11

Lien entre les 5 unités

Les unités ci-dessous: 1-1, 1-2, 1-3, 1-4 et 1-5 sont liées selon un ordre séquentiel

Compétences principales

Sont listées ci-dessous les "Compétences" **génériques principales** qui s'appliquent à chaque unité. Ces compétences sont explicites/implicites dans le contenu détaillé de chaque unité (part 1) et sont listées ci-dessous comme **information additionnelle**.

	Unité F 1-1	Unité F 1-2	Unité F 1-3	Unité F 1-4	Unité F 1-5
Autonomie d'organisation					
Recherche					
Gestion de groupe					
Animation/motivation					
Donner de l'information en retour					
Organisation de l'information					
Empathie					
Réception de l'information en retour					
Communication					
Gestion des ressources externes					
Critique					
Gestion du risque					
Compétences techniques spécifiques					
Evaluation					
Contrôle de l'évaluation					
Contrôle de l'intervention					
Evaluation du risque					
Negociation					

Code couleur	Compétence en relation avec	Référence
Rouge pour l'attention	Protection et sécurité	SF
Bleu pour la vie intérieure	Aptitude Personnelle	IA
Rose pour les individus	Communication	IC
Vert pour le plein air	Environnement	EV
Jaune pour le "fun"	Equipement	EQ

F 1 - 1 Prepare la séance

Indicateurs de Performance

F 1-1-1	Dispose d'un plan de séance et des informations relatives à la séance et aux participants
F 1-1-2	Discute et s'accorde sur ce plan avec les personnes ressources
F 1-1-3	S'assure de sa propre compétence et de sa capacité à conduire la séance envisagée
F 1-1-4	Se prépare à la séance en choisissant un style de conduite adapté aux participants et à la séance
F 1-1-5	Prend en compte et vérifie le matériel
F 1-1-6	Vérifie les conditions météorologiques et les autres facteurs relatifs à l'environnement de la séance
F 1-1-7	Arrive à l'heure

Savoir - Etre

SF-B1	Veille au danger potentiel
SF-B2	Observe et analyse avec précision pour calculer les risques et agit ou fait réagir sur le sujet de la santé, de la sécurité et de l'hygiène afin qu'aucun élément imprévisible ne fasse obstacle à la réalisation des objectifs
SF-B3	Répond rapidement aux situations de crise et aux problèmes en proposant un modèle d'action
IA-B1	Fait preuve d'une parfaite compréhension des différents clients et de leurs besoins conscients et inconscients
IA-B2	Vérifie la validité et la fiabilité de l'information
IA-B3	Définit des objectifs prioritaires et planifie son travail afin d'optimiser son temps et ses ressources
IA-B4	Concentre son attention sur les détails spécifiques essentiels qui permettent d'obtenir les résultats escomptés
IA-B5	Se conforme et s'assure que les autres se conforment aux obligations légales, aux normes du métier, à la politiques de l'entreprise et à l'éthique professionnelle
IA-B6	Opère en vue de développer une ambiance professionnelle, une qualité de service et un soutien mutuel
IA-B7	Fait preuve d'une conscience de ses propres valeurs, motivations, ressentis et de son style personnel et de son éthique professionnelle

F 1 - 2 Présente la séance

Indicateurs de Performance

F 1-2-1	Accueille les participants et les met à l'aise
F 1-2-2	Vérifie le nombre et les noms des participants dans le respect des procédures de la structure
F 1-2-3	Prépare les participants avec le matériel adéquat
F 1-2-4	Anime les participants
F 1-2-5	Explique les objectifs et les buts de la séance
F 1-2-6	Explique et montre les points initiaux liés à la sécurité et à la technique
F 1-2-7	Encourage les participants à poser des questions
F 1-2-8	Est conscient de la condition physique et psychologique des participants
F 1-2-9	Evalue en permanence l'évolution de la séance par rapport au plan initial

Savoir - Etre

SF-B1	Veille au danger potentiel
SF-B2	Observe et analyse avec précision pour calculer les risques et agit ou fait réagir sur le sujet de la santé, de la sécurité et de l'hygiène afin qu'aucun élément imprévisible ne fasse obstacle à la réalisation des objectifs
SF-B3	Répond rapidement aux situations de crise et aux problèmes en proposant un modèle d'action
IA-B1	Fait preuve d'une parfaite compréhension des différents clients et de leurs besoins conscients et inconscients
IA-B4	Concentre son attention sur les détails spécifiques essentiels qui permettent d'obtenir les résultats escomptés
IA-B5	Se conforme et s'assure que les autres se conforment aux obligations légales, aux normes du métier, à la politiques de l'entreprise et à l'éthique professionnelle
IA-B6	Opère en vue de développer une ambiance professionnelle, une qualité de service et un soutien mutuel
IA-B8	Reconnaît le potentiel présenté par la diversité des personnes
IA-B9	Engage sa propre responsabilité pour que les choses se fassent
IA-B10	Met en œuvre une vision qui génère la motivation, l'enthousiasme et l'adhésion
IA-B11	Trouve les moyens pratiques de lever les barrières
IA-B12	Présente les informations clairement, de façon concise, précise et d'une façon qui facilite la compréhension
IA-B13	Montre de l'empathie avec les besoins des autres, leurs sentiments et leurs motivations et s'intéresse à leurs préoccupations
IA-B14	Encourage et soutient les autres afin d'utiliser au mieux leurs capacités

F 1 - 3 Présente l'activité

Indicateurs de Performance

F 1-3-1	Motive les participants de façon adaptée durant tout le processus
F 1-3-2	Evalue l'attitude et les actes des participants et réagit de façon appropriée
F 1-3-3	Donne aux participants des instructions relatives à la santé et à la sécurité
F 1-3-4	Explique et montre l'utilisation de l'équipement, y compris les techniques de base liées aux procédures et aux urgences
F 1-3-5	Vérifie la compréhension des participants des points clef des explications et des démonstrations
F 1-3-6	Encourage les participants à s'approprier le processus d'explications et à poser des questions
F 1-3-7	Procède aux ultimes vérifications de l'environnement et des participants

Savoir - Etre

SF-B1	Veille au danger potentiel
SF-B2	Observe et analyse avec précision pour calculer les risques et agit ou fait réagir sur le sujet de la santé, de la sécurité et de l'hygiène afin qu'aucun élément imprévisible ne fasse obstacle à la réalisation des objectifs
SF-B3	Répond rapidement aux situations de crise et aux problèmes en proposant un modèle d'action
IA-B1	Fait preuve d'une parfaite compréhension des différents clients et de leurs besoins conscients et inconscients
IA-B4	Concentre son attention sur les détails spécifiques essentiels qui permettent d'obtenir les résultats escomptés
IA-B5	Se conforme et s'assure que les autres se conforment aux obligations légales, aux normes du métier, à la politique de l'entreprise et à l'éthique professionnelle
IA-B6	Opère en vue de développer une ambiance professionnelle, une qualité de service et un soutien mutuel
IA-B8	Reconnaît le potentiel présenté par la diversité des personnes
IA-B9	Engage sa propre responsabilité pour que les choses se fassent
IA-B10	Met en œuvre une vision qui génère la motivation, l'enthousiasme et l'adhésion
IA-B12	Présente les informations clairement, de façon concise, précise et d'une façon qui facilite la compréhension
IA-B13	Montre de l'empathie avec les besoins des autres, leurs sentiments et leurs motivations et s'intéresse à leurs préoccupations
IA-B14	Encourage et soutient les autres afin d'utiliser au mieux leurs capacités

F 1 - 4 Conduit la séance

Indicateurs de Performance

F 1-4-1	Contrôle l'évolution des individus et du groupe par rapport au plan de séance
F 1-4-2	Crée et entretient une atmosphère de confiance mutuelle afin d'engendrer l'assurance et la réussite
F 1-4-3	Fournit de façon appropriée de plus amples informations aux participants en suivi le plan de séance
F 1-4-4	Contrôle l'ambiance et les interactions au sein du groupe et l'attitude des participants et réagit de façon appropriée
F 1-4-5	Gère les incidents selon les procédures établies par la structure
F 1-4-6	Fournit au groupe et aux individus des informations constructives appropriées
F 1-4-7	Favorise une ambiance et un comportement positifs
F 1-4-8	Encourage à apprécier l'environnement de façon appropriée

Savoir - Etre

SF-B1	Veille au danger potentiel
SF-B2	Observe et analyse avec précision pour calculer les risques et agit ou fait réagir sur le sujet de la santé, de la sécurité et de l'hygiène afin qu'aucun élément imprévisible ne fasse obstacle à la réalisation des objectifs
SF-B3	Répond rapidement aux situations de crise et aux problèmes en proposant un modèle d'action
IA-B1	Fait preuve d'une parfaite compréhension des différents clients et de leurs besoins conscients et inconscients
IA-B5	Se conforme et s'assure que les autres se conforment aux obligations légales, aux normes du métier, à la politiques de l'entreprise et à l'éthique professionnelle
IA-B9	Engage sa propre responsabilité pour que les choses se fassent
IA-B12	Présente les informations clairement, de façon concise, précise et d'une façon qui facilite la compréhension
IA-B13	Montre de l'empathie avec les besoins des autres, leurs sentiments et leurs motivations et s'intéresse à leurs préoccupations
IA-B14	Encourage et soutient les autres afin d'utiliser au mieux leurs capacités
IA-B15	Développe une façon d'être qui prouve le respect, la capacité à aider les autres et la coopération
IA-B16	Fait face à de multiples demandes sans perdre sa concentration ou son énergie
IA-B17	Reconnaît les réalisations et les succès des autres
IA-B18	Respecte l'environnement et participe activement à sa protection
IA-B19	Facilite l'épanouissement des participants dans l'activité

F 1 - 5 Conclut et critique la séance

Indicateurs de Performance

F 1-5-1	Finalise la séance en se concentrant sur l'ensemble du groupe
F 1-5-2	Informe les participants sur leurs opportunités futures et leurs possibilités techniques et commerciales
F 1-5-3	Fournit un retour d'information aux participants et les encourage à lui en fournir
F 1-5-4	Conclut la séance selon un horaire et un ordre en correspondance avec le plan initial
F 1-5-5	S'assure que le matériel est retourné, vérifié et rangé selon les procédures de la structure
F 1-5-6	Renseigne les fiches et les rapports prévus
F 1-5-7	Supervise le départ/prise en charge des participants d'une façon appropriée aux participants et à la structure
F 1-5-8	Evalue la séance et identifie les sujets d'apprentissage en prévision des séances futures

Savoir - Etre

SF-B1	Veille au danger potentiel
SF-B2	Observe et analyse avec précision pour calculer les risques et agit ou fait réagir sur le sujet de la santé, de la sécurité et de l'hygiène afin qu'aucun élément imprévisible ne fasse obstacle à la réalisation des objectifs
SF-B3	Répond rapidement aux situations de crise et aux problèmes en proposant un modèle d'action
IA-B1	Fait preuve d'une parfaite compréhension des différents clients et de leurs besoins conscients et inconscients
IA-B5	Se conforme et s'assure que les autres se conforment aux obligations légales, aux normes du métier, à la politique de l'entreprise et à l'éthique professionnelle
IA-B13	Montre de l'empathie avec les besoins des autres, leurs sentiments et leurs motivations et s'intéresse à leurs préoccupations
IA-B17	Reconnaît les réalisations et les succès des autres
IA-B20	Ecoute attentivement, pose des questions, clarifie certains points et reformule le point de vue des autres pour vérifier la compréhension mutuelle
IA-B21	Encourage et reçoit les commentaires des autres et les utilise de façon constructive
IA-B22	Fait part régulièrement de sa propre expérience et de celle des autres et les utilise pour nourrir ses actions futures