

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE NEGOCIATEUR DE CRISE
REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC N°1- ANALYSER LA SITUATION DE CRISE AFIN DE DEFINIR UNE STRATEGIE DE NEGOCIATION ET D'INTERVENTION.			
I-A : Analyser la situation de crise préalable à la phase de négociation.	Evaluer la situation de crise en application d'une méthode d'analyse : <ul style="list-style-type: none"> • recueillir les différentes informations auprès des tiers (officier, familles, médecin, voisin...) directement ou par l'intermédiaire de la base arrière (unité centrale RAID). • synthétiser et analyser les informations recueillies en prenant en compte le risque de passage à l'acte ou le risque suicidaire, la dangerosité et l'urgence. 	<u>Par la voie de la formation :</u> – Epreuve écrite , dans le cadre d'un contrôle continu, qui se présentent sous la forme de QCM et de questions nécessitant des réponses courtes argumentées et structurées.	

	<p>Définir et évaluer les problèmes logistiques et techniques de la cellule négociation in situ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définir l'emplacement stratégique du poste de commandement (PC) (véhicule, appartement à proximité de la crise) • définir les moyens de communication les plus adaptés (téléphone, mégaphone, mail...) • <p>Dresser un premier bilan de la situation au regard des informations recueillies.</p> <p>Fixer les objectifs de négociation par rapport aux contraintes opérationnelles et selon les typologies existantes (forcené, prise d'otage, suicidaire, attaque terroriste, enlèvement).</p> <p>Définir une stratégie de négociation à partir du premier bilan dressé (ex : libération des otages, réduire la rançon, obtenir une preuve de vie...).</p> <p>Se faire connaître des autorités requérantes (prise de contact durant le transport sur les lieux de la crise et sur place).</p>	<p>– Mises en situation (simulations inspirées de faits réels) permettant d'évaluer les différentes compétences mises en œuvre dans le cadre de la planification préalable à la gestion d'une crise (analyse de la situation de crise, mise en place d'un PC, compte-rendu aux autorités.</p> <p>La moyenne de l'ensemble des notes du candidat obtenues à ces évaluations devra être supérieure ou égale à 12/20 Une note inférieure à 6/20 lors d'une évaluation provoquera la mise en fin de formation du candidat.</p> <p>Un coefficient de 2 est appliqué aux évaluations pratiques.</p>	<p>– Rigueur dans l'exécution des préparatifs (mise en place du PC).</p> <p>– Respect des différentes phases de la méthode d'évaluation.</p> <p>– Qualité du recueil des renseignements.</p> <p>– Cohérence de l'évaluation de la situation.</p> <p>– Pertinence de la stratégie définie par rapport aux contraintes opérationnelles.</p> <p>– Qualité et précision du compte rendu.</p>
--	---	--	--

	<p>Prendre en compte les moyens mis en place par le commandant des opérations et définir les consignes complémentaires de sécurité (recul du périmètre de sécurité, surveillance des tiers, protocole de reddition, protocole de libération d'otage, remise de rançon, remise d'objet...).</p>	<p>– Période de professionnalisation en unité d'emploi d'une durée de 12 mois :</p>	
<p>I-B : Dégager les éléments pertinent pour informer régulièrement les autorités de l'évolution de la situation afin d'être une aide à la prise de décision.</p>	<p>Présenter le bilan de la situation au commandant de l'opération et/ou aux autorités requérantes.</p> <p>Proposer et faire valider régulièrement sa stratégie de négociation par le commandant des opérations d'intervention spécialisée et/ou par les autorités requérantes.</p> <p>Informers régulièrement les autorités hiérarchiques, judiciaires, administratives et politique (Chef de service, Procureur, Maire, Préfet, Ministre) sur l'évolution de la négociation et leur communiquer les renseignements recueillis (lieux, armes utilisées, auteurs, victimes ou otages...)</p>	<p>Elle consiste en une période d'observation et d'évaluation en situation réelle de douze mois (renouvelable 12 mois) à partir de la fin de la formation théorique.</p> <p>L'évaluation en situation réelle de négociation est faite par le chef de dispositif ou d'antenne ou son adjoint à partir d'une grille d'évaluation professionnelle.</p>	<p>– Clarté et précision dans la transmission des informations aux autorités.</p> <p>– Régularité, pertinence et précision des comptes rendus.</p> <p>– Exposé de la stratégie de négociation clair et argumenté, permettant la prise de décision des autorités.</p>

BLOC N°2- GERER ET RESOUDRE UNE CRISE DANS LE CADRE DE LA NEGOCIATION.

<p>II-A – Parvenir à instaurer un dialogue avec la ou les personnes à l’origine de la situation de crise.</p>	<p>Choisir le mode de communication le plus adapté à la situation (téléphone, mail, mégaphone...).</p> <p>Engager la négociation en entrant en contact avec la ou les personnes à l’origine de la crise (présentation du négociateur et de son équipe, explication de la raison de leur présence...).</p> <p>Se faire accepter en tant qu’interlocuteur privilégié par la ou les personnes à l’origine de la crise.</p> <p>Faire baisser le niveau émotionnel de la ou des personnes à l’origine de la crise et le stabiliser</p> <p>Appliquer les techniques et processus de négociation pour atteindre les objectifs fixés (écoute active, monologue si absence de dialogue...).</p> <p>Modifier le mode de communication à tout moment selon l’urgence d’intervention.</p>	<p><u>Par la voie de la formation :</u></p> <p>– Evaluation écrite qui se présente sous la forme d’une étude de cas psychopathologique.</p> <p>– Mise en situation (simulations inspirées de faits réels) permettant d’évaluer les compétences mises en œuvre dans le cadre de gestion d’une crise (détermination du profil psychologique, prise de contact, gestion de la négociation).</p> <p>La moyenne de l’ensemble des notes du candidat obtenues à ces évaluations devra être supérieure ou égale à 12/20. Une note inférieure à 6/20 lors d’une évaluation provoquera la mise en fin de stage du candidat.</p>	<p>– Efficacité de la prise de contact (présentation, légitimité de présence, proposition d’aide et d’assistance...).</p> <p>– Le candidat adapte sa communication en tenant compte du profil de l’individu auteur de la situation de crise.</p> <p>– Le candidat parvient à se faire accepter et à instaurer un rapport de confiance.</p> <p>– Maîtrise des techniques d’écoute active (reformulations, silences, encouragements, questions ouvertes, question d’approfondissement...).</p> <p>– Maîtrise des techniques de communication para verbale et non verbale (intonation, ton, débit, expression, posture, synchronisation, contact visuel...).</p>
--	---	--	---

		<p>– Période de professionnalisation en unité d’emploi d’une durée de 12 mois :</p> <p>Période d’observation et d’évaluation à partir de la fin du de formation théorique pendant laquelle le candidat est amené à gérer et résoudre une situation de crise. L’évaluation est faite par le chef de dispositif ou le chef d’antenne ou son adjoint à partir d’une grille d’évaluation professionnelle.</p> <p><u>Par la voie de la validation des acquis de l’expérience</u></p> <p>– Dossier de VAE (dossier de description de l’expérience) Le candidat à la certification doit décrire au minimum trois de ses propres expériences de négociation de situation de crise.</p> <p>– Entretien avec un jury Le candidat est reçu par le jury de VAE en entretien d’une durée de 30 minutes.</p>	<p>– Qualité et pertinence de l’argumentation (structure et clarté).</p> <p>– Qualités empathiques.</p> <p>– Gestion du stress.</p>
<p>II-B -Dresser ou affiner le profil psychologique du ou des auteurs de la situation de crise.</p>	<p>Dégager la dimension psychologique ou psychiatrique du profil du ou des auteurs à partir des informations recueillies et des outils d’évaluation, afin d’adapter la stratégie de négociation.</p> <p>Déceler les émotions de la ou des personnes à l’origine de la crise.</p> <p>Décrire et analyser la personnalité du ou des auteurs en fonction de leurs réponses et de leur comportement.</p> <p>Confronter sa propre analyse avec les renseignements déjà connus pour confirmer ou infirmer le profil.</p> <p>Savoir mettre à profit l’analyse du psychologue du groupe de négociation.</p>	<p>L’évaluation est faite par le chef de dispositif ou le chef d’antenne ou son adjoint à partir d’une grille d’évaluation professionnelle.</p> <p><u>Par la voie de la validation des acquis de l’expérience</u></p> <p>– Dossier de VAE (dossier de description de l’expérience) Le candidat à la certification doit décrire au minimum trois de ses propres expériences de négociation de situation de crise.</p> <p>– Entretien avec un jury Le candidat est reçu par le jury de VAE en entretien d’une durée de 30 minutes.</p>	<p>– Maîtrise des outils d’évaluation psychologique et psychiatrique.</p> <p>– Pertinence de l’évaluation du profil de l’auteur de la situation de crise.</p> <p>– Adéquation entre les techniques de négociation et le profil dressé de l’auteur de la situation de crise.</p>

<p>II-C- Faire cesser la crise en préservant les vies humaines.</p>	<p>Recueillir tous les renseignements à des fins d'action.</p> <p>Appliquer les techniques et processus de négociation pour atteindre les objectifs fixés.</p> <p>S'enquérir de l'état de santé (mental et physique) de toutes les personnes présentes.</p> <p>Induire le ou les auteurs vers une perspective de solution positive ou minimiser la gravité des faits si besoin et si possible.</p> <p>Répondre fermement aux actes d'intimidation de la ou des personnes à l'origine de la crise en minimisant les risques.</p> <p>Gérer les demandes, menaces et ultimatum.</p> <p>Aviser régulièrement le gestionnaire de crise au fur et à mesure du recueil de renseignements.</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Efficacité de la stratégie de négociation utilisée. – Qualité du recueil de renseignement. – Réactivité face à des ultimatums. – Habilité à répondre aux questions. – Le candidat parvient à influencer positivement sur le comportement de l'auteur de la situation de crise (reddition pacifique ou facilite l'opération d'intervention).
<p>II-D- Évoluer au sein d'une cellule intégrée à un poste de commandement « opération ».</p>	<p>Définir et structurer l'équipe en charge de la négociation lors d'une situation de crise.</p> <p>Collaborer avec un expert du domaine et savoir sérier le renseignement utile à la négociation.</p> <p>Identifier une tierce personne pertinente pour la gestion de la crise :</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Capacité à gérer une cellule de négociation – Pertinence et efficacité dans l'emploi d'une tierce personne intermédiaire ou d'un expert – Maîtrise de l'emploi d'un interprète – Respect des procédures liées à la réglementation en

	<ul style="list-style-type: none">• évaluer la relation à l'individu en crise ;• évaluer la capacité de la tierce personne à gérer ses émotions ;• évaluer la capacité de la tierce personne à être à l'écoute des consignes du négociateur. <p>Gérer une tierce personne intermédiaire dans la négociation (famille, médecin, témoin...).</p> <p>Négocier, le cas échéant, via un interprète avec la ou les personnes à l'origine de la crise.</p> <p>Définir et respecter le rôle imparti au sein de la cellule.</p> <p>Transmettre les informations essentielles au groupe tactique afin de faciliter et sécuriser la phase d'intervention le cas échéant.</p> <p>Agir en toute sécurité dans le respect du secret des informations recueillies et du protocole d'intervention établi conjointement avec le chef de l'équipe tactique.</p>		négociation et à la sécurité.
--	--	--	-------------------------------