

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

Médiateur de crise

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Activité I - Prendre en compte un évènement nécessitant une médiation et appliquer un processus de médiation</p> <p><i>Exemples d'évènements nécessitant une médiation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - conflits familiaux ou de voisinage, - menaces de suicides, - mouvements sociaux locaux susceptibles de générer des troubles graves à l'ordre public... <p>I a) Mise en place logistique et matérielle d'un poste de commandement de médiation de crise afin de permettre le bon déroulement des opérations</p> <p>I b) Utiliser le processus de négociation adapté à la situation</p>	<p>Mettre en place son poste de commandement → en y intégrant le matériel d'action et le matériel de sécurité adapté → en se coordonnant avec les autres services qui vont intervenir</p> <p>Analyser et identifier le processus de médiation adapté → dans le respect du cadre légal de l'engagement en situation de médiation de crise <i>[Exemple : utilisation du code pénal qui décrira les limites de l'action, les personnes habilitées à agir]</i></p>	<p><u><i>Pour les activités I, II et III :</i></u></p> <p>Une moyenne de trois mises en situation sur les trois types de crises différentes vont être proposées aux stagiaires :</p> <p><i>[Le nombre et le type de mises en situation dépendra du niveau du groupe]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - crise suicidaire - gestion de forcenés - prise d'otage <p>Ces mises en situation se font avec un temps de préparation et nécessite une restitution par binôme . Elles sont évaluées avec une grille d'évaluation.</p>	<p>Chaque cas sera évalué sur grille d'évaluation.</p> <p>I a) et I b) Les compétences qui doivent être acquises sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise de renseignement exhaustive et évolutive sur l'auteur et son environnement - Application des techniques de communication adaptées à la situation, - Identification du matériel nécessaire pour communiquer et se protéger - Adaptation de la négociation menée au cadre légal

<p>I c) Mettre en place un plan d'action</p>	<p>Agir en intégrant les spécificités de l'autorité d'emploi concernée lors de la négociation sur la situation de crise → savoir s'y soumettre <i>[La négociation est un outil au service de l'autorité d'emploi gendarmerie sur la crise. Le médiateur donne son expertise en matière de médiation et l'autorité d'emploi lui donne des ordres pour action].</i></p> <p>Définir le profil/la personnalité de l'auteur en fonction des éléments sélectionnés → <i>en utilisant avec justesse l'application dédiée</i></p> <p>Faire le lien entre le profil défini et les matrices de communication existantes <i>[Être en mesure d'appliquer la méthode de communication aux 3 profils psychologiques connus que sont le psychopathe, le paranoïaque et le psychotique]</i></p> <p>- En conclure le mode d'action de la négociation</p>	<p>Les binômes sont mixés afin de varier les situations. Les rôles sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - numéro 1 : contact avec l'auteur - numéro 2 : appui technique, tactique et stratégique <p>Les mises en situation se font en horaire décalés ou dans des situations inconfortables afin de pouvoir être dans des conditions de stress au plus proche du réel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Communication adaptée aux différentes autorités d'emploi présentes (administratives, judiciaire et militaire) - Aptitude à livrer une stratégie (gain de temps, reddition, acquisition de renseignements) en fonction du profil de l'interlocuteur et des évolutions de la situation. - Aptitude à définir la dominante de profil de personnalité modélisé. <p>I c) Sera évaluée la capacité à mettre en œuvre les séquences suivantes durant la crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prise de renseignements initiale, - étude d'environnement, - entrée en relation et coordinations avec les acteurs (autorité en charges, secours, forces d'intervention),
---	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - mise en place du dispositif, - analyse, détermination de la stratégie de médiation, - organisation et mise en place des actions de médiation.
<p>Activité II - Gérer et conduire la médiation de crise « de faible à moyenne intensité » jusqu'à sa résolution</p> <p><i>Exemple d'événements nécessitant de la médiation « de faible à moyenne intensité »:</i></p> <p><i>Conflits de voisinage ; Menaces de suicides ; Mouvements sociaux locaux susceptibles de générer des troubles graves à l'ordre publics</i></p> <p>II a) Appliquer lors de la négociation les différents processus identifiés lors de la prise en compte de l'événement</p> <p>II b) Savoir faire évoluer la négociation en fonction de la réaction de l'auteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa pratique de la médiation à la présence des autres personnes présentes et aux risques encourus par ces dernières. - Utiliser à bon escient les techniques spécifiques à la médiation de crise -> afin de générer des changements de comportements. - Suivre précisément les conseils de l'équipe de la cellule nationale de négociation du GIGN (transmises par téléphone) <i>[Exemple : faire diversion pour permettre la mise en œuvre d'une action de l'autorité opérationnelle]</i> - Ajuster les actions et la stratégie en fonction de l'évolution de la situation 		<p>II a) et II b)</p> <p>Les compétences qui doivent être acquises sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être en capacité de confirmer et de faire évaluer les éléments pris en compte précédemment : - prise de renseignement complémentaire, - étude d'environnement complémentaire, - maintien de la relation et coordinations avec les acteurs (autorité en charges, secours, forces d'intervention), - adaptation du dispositif, - adaptation de la stratégie de médiation,

<p>Il c) Orienter la stratégie en fonction des besoins de l'autorité en charge ou des forces d'intervention en présence</p> <p>Il d) Gérer et diriger une équipe de médiation de crise lors du déroulement d'une mission</p>	<p><i>[les médiateurs agissent en équipe de 2 à 3 selon l'intensité de la crise]</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Adapter les rôles de membres de l'équipe en fonction de l'évolution- Mettre en œuvre une méthodologie spécifique à la stabilisation de la crise dégradée en attendant l'intervention. → en transmettant les consignes de sécurité des négociateurs du GIGN aux victimes présentes sur la crise		<p>- organisation et mise en place des actions de médiation.</p>
--	--	--	--

<p>Activité III - Stabiliser une situation de crise « de haute intensité » jusqu'à l'arrivée d'une unité d'intervention spécialisée</p> <p><i>Exemples de crises de haute intensité:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - prise d'otages, - extorsion de fonds, - enlèvement <p>III a) Identifier l'évolution de la crise en utilisant la classification des niveaux de crise pour alerter la cellule nationale de négociation</p> <p>III b) Appliquer les consignes transmises par l'unité d'intervention spécialisée dans le but de stabiliser la crise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer l'arrivée des négociateurs du GIGN → en préparant la transmission des données nécessaires <i>[Lieux pour les prises de contact, renseignements utiles à la gestion de la crise par la négociation]</i> → en appliquant toutes les consignes émanant des négociateurs du GIGN durant leur déplacement pour rejoindre la crise en cours. - Orienter les modes d'actions en fonction des besoins de la direction des opérations ou des forces d'intervention en présence. 		<p>III a) et III b) Les compétences suivantes doivent être acquises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir mettre en œuvre les techniques de stabilisations de crise - Être en mesure d'identifier le bon niveau d'intensité de la crise - Être en mesure d'appliquer les consignes délivrées par le négociateur du Groupe d'Intervention de permanence : <ul style="list-style-type: none"> - pour renseigner sur l'évolution, - pour préparer la relève du dispositif de négociation du GIGN - Être en mesure d'intégrer la stratégie de négociation dans la stratégie opérationnelle
---	---	--	--

<p style="text-align: center;">Activité IV - Savoir formaliser un retour d'expérience à l'issue d'une mission</p> <p>IV a) Collecter, analyser et exploiter les informations à transmettre sur la médiation gérée</p> <p>IV b) Réaliser et transmettre par écrit ou par oral le retour d'expérience en l'adaptant au destinataire (interne ou externe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Collecter les données nécessaires au retour d'expérience → en se remémorant les actions avec son binôme - Analyser les événements de la médiation gérée dans le but : → d'identifier les éléments déclencheurs → de retracer la chronologie → d'extraire les liens de causalité entre chaque action → d'identifier les événements dont la description est à prioriser dans le retour d'expérience - Exploiter l'analyse dans le but d'en faire un retour synthétique, clair et complet - Réaliser par écrit ou oral un retour d'expérience en ayant pour objectif de transmettre les enseignements identifiés comme utiles - Transmettre le retour d'expérience en l'adaptant en fonction des destinataires → en identifiant les informations à révéler ou à ne pas révéler en externe 	<p>Mise en situation évaluée par une grille d'évaluation :</p> <p>Réalisation de retours d'expérience de chaque mise en situation devant un groupe de médiateurs de crise (appartenant à une ou deux régions différentes).</p>	<p>IV a) et IV b) Les compétences suivantes doivent être acquises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir identifier les informations utiles permettant d'optimiser le retour d'expérience formalisé devant un public averti à la médiation de crise. - Être en mesure de transmettre le retour d'expérience par oral en s'adaptant au destinataire (interne ou externe) - Savoir transmettre son vécu à des fins pédagogiques en prenant en compte un groupe d'adultes
---	--	--	---

	<p>→ en prenant en compte le niveau technique du retour pour être apte à le « vulgariser » si besoin sans en perdre sa précision</p>		
--	--	--	--

<p>Activité V - Réaliser des sensibilisations à la médiation de crise pour des interlocuteurs externes</p> <p><i>Exemple : éducation nationale, pompiers, services hospitaliers, administration pénitentiaire ; Sensibilisations aux incivilités réalisées auprès des élus des mairies</i></p> <p>V a) Assurer la communication au niveau local de la formation dispensée(dans le cas d'une sensibilisation médiatisée)</p> <p>V b) Transmettre son expérience vécue en médiation</p> <p>V c) Animer les séances de formation en prenant en compte l'objectif pédagogique fixé</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la communication avec les médias (lorsque la formation la requiert – ex : sensibilisations des élus à la négociation) : → savoir répondre aux questions posées en respectant les éléments de langage transmis préalablement - Mettre en situation réelle afin de créer les conditions d'une simulation de négociation à des fins pédagogiques - Faire un retour sur la mise en situation (débriefing) - Sensibiliser à la médiation en suivant un support pédagogique → en respectant le contenu du support et les éléments de langage de la négociation → en intégrant les objectifs de formation associées - Prendre en compte les spécificités du groupe → en identifiant les attendus → en créant une dynamique de groupe → en adaptant son niveau d'intervention au niveau du groupe 	<p>Réalisation d'une action de formation devant le groupe à partir d'un support pédagogique fourni</p> <p>Questionnaire écrit portant sur la négociation</p> <p>Réalisation puis débriefing d'une mise en situation de médiation avec comme public fictif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le groupe des médiateurs représentant les élus - les formateurs représentant les journalistes 	<p>V a) V b) et V c)</p> <p>Les compétences suivantes doivent être acquises :</p> <p>Savoir transmettre avec pédagogie un support de formation fourni</p> <p>Maîtriser les éléments de langage de la négociation</p> <p>Être en mesure d'animer et de débriefer une mise en situation de négociation</p> <p>Savoir répondre aux sollicitations médiatiques en appliquant les éléments de langage du domaine de la négociation</p>
--	---	--	--

