

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17280**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (L'accès à cette certification n'est plus possible, la certification n'existe plus)

Consultant en communication de crise et médiation

Nouvel intitulé : Médiateur et Consultant en management de crise

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut catholique de Paris (ICP)	Vice recteur

Niveau et/ou domaine d'activité

I (Nomenclature de 1969)

7 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320 Spécialités plurivalentes de la communication et de l'information

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Consultant en communication de crise et en médiation intervient dans la prévention et la résolution de conflits et crises dans tous types d'organisation, et contribue à la qualité du climat social et au développement du mieux-être au travail.

Dans le cadre de ses activités, ce professionnel :

- conduit une médiation ou une négociation collaborative en situation complexe,
- prévient et gère des conflits et crises (internes et externes d'entreprises) et accompagne le changement,
- analyse un conflit, préconise le règlement amiable le plus adapté,
- conçoit et met en œuvre une communication de crise.

Le titulaire de ce titre possède les compétences suivantes :

Conduite d'une Médiation :

- Respecter / faire respecter les règles d'éthique et de déontologie lors d'une médiation;
- Préparer une médiation ;
- Comprendre et évaluer une situation et des faits, prendre en compte les besoins et intérêts réels des parties en présence ;
- Respecter la neutralité et la confidentialité du médiateur, faciliter l'émergence d'une solution par les parties elles-mêmes, explorer des solutions créatrices ;
- Connaître les modalités de signature d'un accord.

Conduite d'une négociation :

- Etablir un diagnostic, décrypter une situation complexe ;
- Comprendre les intérêts en présence et concevoir une stratégie de négociation ;
- Mettre en place une équipe de négociation et travailler en brainstorming ;
- Vérifier que les engagements pris au cours d'une négociation sont durables ;
- Conduire une négociation collaborative en français ou en anglais ;
- Prendre en compte les spécificités culturelles des acteurs en présence.

Management de crise en organisation : prévention et gestion de crise, accompagnement du changement :

- Etablir une cartographie des risques ; identifier les enjeux et les parties en présence ;
- Mettre en place une cellule de crise : identifier / choisir les acteurs ;
- Choisir les procédures adaptées, formuler des solutions de prévention / de protection ;
- Avoir une vision globale du contexte du changement, impliquer les différents acteurs concernés ;
- Repérer les différentes étapes, mettre en place un calendrier.

Analyse de conflits, préconisation des règlements amiables des différends :

- Analyser la jurisprudence relative à une situation conflictuelle / à un différend
- Proposer la procédure de règlement amiable des différends la plus adaptée ; ou la procédure contentieuse si nécessaire
- Réaliser une veille technique sur les textes de lois et la jurisprudence.

Communication de crise :

- Réaliser une cartographie des acteurs et des rapports de force ;
- Elaborer un plan de communication de crise ;
- Animer et conduire une réunion ;
- Rédiger un communiqué de presse, gérer les relations avec la presse.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

. Cette certification prépare à rejoindre des :

- Direction de la communication de crise ;
- Service de médiation ;
- Direction des ressources humaines ou des relations sociales ;
- Direction juridique ou du contentieux ;
- Cabinet d'audit ou de consultants (communication de crise, médiation, RPS...) ou de coaching.

Ce métier concerne tous les secteurs d'activité, et s'exerce dans tous types de structures :

- Grandes et moyennes entreprises de tous secteurs ;
- Administrations, collectivités publiques et services publics;
- Agences, cabinets, et sociétés de services ;
- Associations et organisations humanitaires ou internationales

Ce Titre prépare des jeunes diplômés et des professionnels venant de diverses filières aux métiers de la médiation et de la communication de crise, et à l'utilisation des techniques de la médiation et de la résolution amiable des différends dans d'autres fonctions. Ce Titre permet d'exercer les différents métiers suivants :

- Médiateur / Médiateur d'entreprise
- Responsable de communication de crise
- Consultant en négociation, gestion de conflit et gestion de crise
- Responsable du contentieux et des règlements amiables des différends
- Responsable des ressources humaines / relations sociales

La responsabilité et l'autonomie des postes assurés dépendra :

- De la modalité de formation : initiale, continue – et du profil des candidats ;
- Du nombre d'années d'expérience (jeunes diplômés / confirmés après 3 à 5 ans d'expérience).

Types de postes ouverts :

Aux Jeunes diplômés : Adjoint au directeur, Assistant, Consultant junior, Chargé de mission, Chef de projet,

Aux Confirmés : Consultant senior, Directeur de service, Médiateur, Conseiller

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

M1503 : Management des ressources humaines

E1103 : Communication

K1901 : Aide et médiation judiciaire

Réglementation d'activités :

L'activité de médiateur qui est récente fait l'objet de codification dont voici les principaux textes :

- La Loi du 8 février 1995 et la transposition par la France en 2012 de la Directive européenne sur la médiation civile et commerciale.
- Loi du 11 décembre 2001, loi Murcef, nomination d'un médiateur pour chaque établissement de financement pour régler les litiges entre les consommateurs et les banques.
- Textes spécifiques sur les médiateurs d'entreprises publiques : Médiateur AMF : Art L169-19 code monétaire, Médiateur de la poste Art.R.1.1.18, Médiateur national de l'énergie Décret 19 octobre 2007, Charte des médiateurs du service public, ...
- Directive du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale et sa transposition par le décret du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends.
- Loi du 17 janvier 2002 sur la possibilité de recours à la médiation dans les situations de harcèlement moral et loi du 3 janvier 2003 (loi Fillon) sur l'ouverture du recours à la personne mise en cause.
- Cf. art. 1152-6 du Code du travail.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Conduite de Médiation :

- Simulation d'une séance de médiation à partir d'un cas d'entreprise
- Mémoire de fin de formation et soutenance devant un jury sur des cas réels de résolution de conflits issus de la pratique professionnelle / du stage (évaluation d'un conflit, prise en compte des intérêts et besoins des parties).
- Préparation à une compétition de médiation par exemple de l'ICC (Chambre de commerce internationale) avec 70 universités internationales ou du CMAP

Conduite d'une Négociation :

- Simulations de cas de négociations, nationales ou internationales, par équipes, en un temps limité
- Rédaction d'un journal de bord de négociation
- Participation en ligne à une négociation en anglais avec des étudiants américains

Management de crise en organisation : prévention et gestion de crise, accompagnement du changement

- Cas pratique - simulation d'un cas de prévention et gestion des crises : établir une cartographie des risques, identifier les enjeux et acteurs, constituer une cellule de crise, un plan de recommandations d'actions.
- Mise en situation : élaborer un plan de conduite de changement à partir d'un cas professionnel.

Analyse de conflits, préconisation des règlements amiables des différends :

- Analyse d'une jurisprudence relative à un type de conflit
- Jeu de rôle : proposer à un décideur en entreprise le règlement amiable des différends le plus adapté au conflit.

Communication de crise

- Analyse des retombées presse sur la crise d'une entreprise
- Rédaction d'une note de synthèse d'analyse d'une communication de crise
- Mémoire de fin de formation - et soutenance devant un jury - sur des cas réels de communication, issus de la pratique professionnelle / du stage

Dans le cadre d'un parcours de formation, l'organisation de l'enseignement est effectuée sur la base de l'attribution d'ECST par Unités d'Enseignement (UE) pour un total de 60 ECTS.

Les UE sont organisées en 2 semestres de 30 ECTS chacun.

Les UE constitutives d'un même semestre se compensent.

Un stage et la rédaction d'un mémoire et soutenance est obligatoire au 2ème semestre.

La certification s'obtient après une évaluation des UE suivantes :

Semestre 1

- Enseignements fondamentaux

Dimensions Ethiques et philosophiques des médiations et négociations d'entreprise : 4 ECTS

Les méthodes de communication d'entreprise: 4 ECTS

Méthodes de la médiation en entreprise: 4 ECTS

Les modèles économiques de prévention et de gestion des conflits et crises: 2 ECTS

Le droit de la médiation et de la négociation d'entreprise: 4 ECTS

Dimensions psycho-sociologiques de la médiation et de la négociation dans les entreprises: 2 ECTS

- Etudes de cas et maîtrise de la pratique

Techniques d'organisation, de veille et de prévention des conflits et crises et Méthodes de travail en équipe,

Team building: 2 ECTS

Méthodes et techniques de communication et de négociation, et Rhétorique pratique et technique de synthèse, Rapports, CV: 4 ECTS

Pratiques de résolution de conflits et crises par la médiation et la négociation: 2 ECTS

Anglais des affaires et de la communication: 2 ECTS

Semestre 2

Mémoire de stage et soutenance : 30 ECTS

Les UE font l'objet d'examens écrits ou d'un contrôle continu.

Le stage de 6 mois donne lieu à la rédaction d'un mémoire et d'une soutenance orale

Chaque UE est notée de 0/20.

L'UE est acquise dès lors que l'étudiant a obtenu une note au moins égale à 10/20.

Un semestre est validé si la moyenne des notes obtenues aux UE est au moins égale à 10/20.

Tous les ECTS sont validés par des épreuves écrites ou orales, selon les modalités précisées sur la fiche d'évaluation des connaissances.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	50% enseignants et 50% professionnels extérieurs
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	50% enseignants et 50% professionnels extérieurs
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X	4 membres : 2 enseignants (50%) et 2 professionnels extérieurs (50%) dont 1 représentant employeur et 1 représentant salarié

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau I, sous l'intitulé "Consultant en communication de crise et médiation" avec effet au 01 septembre 2009, jusqu'au 27 août 2018.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

- De 15 à 20 étudiants par promotion en formation initiale

- De 50 à 80 étudiants par promotion en formation continue

<http://www.icp.fr/fr/formations/l-insertion-professionnelle-a-l-institut-catholique-de-paris/enquetes-et-etudes>

Autres sources d'information :

Enquêtes d'insertion annuelles réalisées par la Direction de l'Insertion professionnelle de l'ICP
Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Lieu(x) de certification :

Institut catholique de Paris (ICP) : Île-de-France - Paris (75) [Paris]
Institut Catholique de Paris, IFOMENE, 21 rue d'Assas, 75006 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Institut Catholique de Paris, IFOMENE, 21 rue d'Assas, 75006 Paris

Historique de la certification :

Certification suivante : Médiateur et Consultant en management de crise