

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31974**

### Intitulé

Médiateur et Consultant en management de crise

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Institut catholique de Paris (ICP)

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Recteur de l'ICP

### Niveau et/ou domaine d'activité

**I (Nomenclature de 1969)**

**7 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

315 Ressources humaines, gestion du personnel, gestion de l'emploi

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) Médiatrice ou le Consultant en communication de crise 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(tte) professionnelle:

- recommande le recours à la procédure amiable des différends selon la situation ou recommande la voie judiciaire si nécessaire
- met en place et gère une veille législative, réglementaire et jurisprudentielle
- prépare et suit un processus de médiation
- conduit les échanges entre les parties en incitant l'émergence de leurs propositions et en favorisant un accord,
- prend en compte et suit l'accord
- construit des stratégies d'intervention
- prépare et met en place un dispositif de prévention et de gestion de crise
- évalue le retour d'expérience et met en place des mesures de prévention et de protection
- propose des actions d'accompagnement adaptées ou recommande des solutions pour atteindre les objectifs liés au changement

#### Le titulaire de ce titre possède les compétences suivantes :

- Préconiser des règlements à l'amiable
- Conduire une médiation
- Conduire une négociation
- Manager une crise : prévenir, accompagner, communiquer

### 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.
  - Loi 2015-90 du 6 août 2015 (art 258 et 259) reformant la procédure prud'homale
  - Décret n°2015-282 du 11 mars 2015 - article 19 exige désormais dans tout procès civil ou commercial et pour pouvoir saisir une juridiction, de justifier d'une tentative préalable de médiation
  - Texte d'avril 2015 rendant obligatoire de justifier par ordonnance du 14 mars 2016 sur les médiateurs de la consommation
  - Loi de modernisation de la justice du XXI siècle du 18 novembre 2016 favorisant les modes alternatifs de règlement des différends.

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

**Les composantes de la certification sont les suivantes :**

- Préconiser des règlements à l'amiable
- Conduire une médiation
- Conduire une négociation
- Manager une crise : prévenir, accompagner, communiquer

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31974 - Préconiser des règlements amiables adaptés	<p><b>Compétences évaluées :</b> analyser des situations conflictuelles, choisir le MARD le plus approprié</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Mise en situation, cas pratiques</p> <p><b>Modalités de certification :</b> attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 1er bloc de compétences</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31974 - Conduire une négociation	<p><b>Compétences évaluées :</b> établir un diagnostic, mettre en oeuvre une négociation, valoriser les convergences pour élaborer un accord</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Atelier de négociation, mise en situation de négociations internationales en équipes et en anglais (FI), cas pratiques, note de synthèse et mémoire avec soutenance (FI)</p> <p><b>Modalités de certification :</b> attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 3ème bloc de compétences</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31974 - Manager une crise : prévenir, accompagner, communiquer	<p><b>Compétences évaluées :</b> prévenir et gérer une crise, accompagner le changement, mettre en oeuvre une communication de crise, appliquer une communication relationnelle</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> jeux de rôle, note de synthèse, mémoire avec soutenance (FI), stage et rapport de stage (FI)</p> <p><b>Modalités de certification :</b> attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 4ème bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31974 - Conduire une médiation	<p><b>Compétences évaluées :</b> accueillir le conflit, mettre en oeuvre une médiation, faire émerger les solutions et conduire à l'accord</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Examen sur le cadre juridique et conventionnelle, Mémoire avec soutenance (FI), mises en situation et cas pratiques, note de synthèse ou action de promotion de la médiation, stage et rapport de stage</p> <p><b>Modalités de certification :</b> attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 2nd bloc de compétences</p>

**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	50% enseignants et 50% professionnels extérieurs
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 :

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour 2 ans, au niveau I, sous l'intitulé "Médiateur et consultant en management de crise" avec effet au 27 août 2018, jusqu'au 18 décembre 2020.

#### 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 le service 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 précédente :** Consultant en communication de crise et médiation