

Médiateur et Consultant en management de crise

RNCP31974 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	315
Code(s) ROME	M1402, M1503, E1103, K1901
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2020

Certificateur(s)

INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS · SIRET : 78428073700015

Institut catholique de Paris (ICP)

<http://www.icp.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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'émargence 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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP31974BC01 — Préconiser des règlements amiables adaptés

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées : analyser des situations conflictuelles, choisir le MARD le plus approprié

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Modalités d'évaluation : Mise en situation, cas pratiques

Modalités de certification : attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 1er bloc de compétences

RNCP31974BC02 — Conduire une médiation

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées : accueillir le conflit, mettre en oeuvre une médiation, faire émerger les solutions et conduire à l'accord

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Modalités d'évaluation : 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

Modalités de certification : attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 2nd bloc de compétences

RNCP31974BC03 — Conduire une négociation

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées : établir un diagnostic, mettre en oeuvre une négociation, valoriser les convergences pour élaborer un accord

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Modalités d'évaluation : 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)

Modalités de certification : attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 3ème bloc de compétences

RNCP31974BC04 — Manager une crise : prévenir, accompagner, communiquer

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées : prévenir et gérer une crise, accompagner le changement, mettre en oeuvre une communication de crise, appliquer une communication relationnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Modalités d'évaluation : jeux de rôle, note de synthèse, mémoire avec soutenance (FI), stage et rapport de stage (FI)

Modalités de certification : attestation délivrée par l'ICP, signée par le Recteur de l'ICP pour ce 4ème bloc de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

. 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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

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^e siècle du 18 novembre 2016 favorisant les modes alternatifs de règlement des différends.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 772 €
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) L5X92 — Cadres des ressources humaines et du recrutement · tension 2/5 (Faible) P3X90 — Professionnels du droit · tension 4/5 (Élevée) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)

Projets de recrutement (BMO 2026)	21 731
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) L5X92 — Cadres des ressources humaines et du recrutement P3X90 — Professionnels du droit U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

50% enseignants et 50% professionnels extérieurs

COMPOSITION DU JURY — VAE

4 membres : 2 enseignants (50%) et 2 professionnels extérieurs (50%) dont 1 représentant employeur et 1 représentant salarié

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 18/12/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP17280

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35265

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31974/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	188
Montant total engagé	434 802 €
Coût moyen par dossier	2 313 €
Durée moyenne	62 h

Période	01/2020 – 03/2021
France compétences	76 %
Reste à charge titulaire	18 %
France Travail	5 %
Entreprise	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.