

Médiateur et consultant en management de crise

RNCP35265 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	100
Formacode(s)	15004, 32037, 33020
Code(s) ROME	K1205, K1901, M1402, K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	10/02/2021
Date d'échéance	10/02/2023

Certificateur(s)

INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS · SIRET : 78428073700015

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
UNIVERSITE PARIS DAUPHINE	19754692200018	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le médiateur et consultant en management de crise est un tiers facilitateur dont l'expertise et les compétences répondent aux enjeux relationnels et communicationnels au coeur des organisations. Ces dernières peuvent être des entreprises du secteur public ou privé, mais aussi des associations, des professions libérales...

Il est essentiel pour ces organisations d'assurer une pérennité des relations entre les personnes en interne, comme avec tout acteur extérieur : il s'agit d'un préalable nécessaire à une prospérité économique vertueuse et durable.

Le médiateur en management de crise sera alors compétent pour agir :

- lors de l'accompagnement d'un projet, d'un changement
- lors de la mise en place de dispositifs de prévention des risques psycho-sociaux
- et enfin pour accompagner et gérer : tensions, conflit et crise et par là créer les conditions d'un règlement amiable des différends.

Leur bonne gestion devient une opportunité pour l'ensemble des personnes impactées et l'occasion de transformer positivement tout type de changement. Un conflit bien géré est porteur de valeur pour les parties, qui seront à même de trouver et créer les solutions qui leur conviennent.

Grâce à sa maîtrise des techniques et à ses compétences en médiation, en négociation raisonnée, en facilitation mais également à sa capacité à déployer des stratégies ad'hoc, ce médiateur consultant de crise offre à toute entreprise les conditions relationnelles nécessaires à l'épanouissement et au bien-être de chacun dans les organisations.

Ce tiers au conflit permet ainsi de sécuriser chaque personne impactée, comme l'entreprise dans la gestion des relations humaines.

ACTIVITÉS VISÉES

Recommander les règlements amiables des différends selon les situations (médiation, conciliation, arbitrage, transaction, procédure participative).

Préconiser la voie judiciaire si nécessaire

Participer à une médiation en tant que conseil. Aider à la mise en place du processus dans une organisation.

Mener des entretiens de pré-médiations et les entretiens individuel

Préparer le processus de médiation, étape après étape. Rédiger et faire signer une convention de Médiation

Construire un agenda, organiser un espace de médiation, vérifier les « pouvoirs » des parties et les accueillir

Identifier et hiérarchiser des risques en présence, dont les risques psychosociaux, et les parties prenantes.

Réaliser une cartographie des acteurs et des rapports de force.

Établir un diagnostic, décrypter une situation complexe grâce à plusieurs outils

Animer et conduire une réunion de communication de crise.

Préparer et mettre en place un dispositif de prévention et de gestion de crise

Organiser une permanence de médiation

Construire une stratégie d'intervention

Organiser des entretiens individuels à grande échelle - Faire un débriefing du conflit. - Recenser les types de besoins de l'organisation.

Construire une équipe de professionnels autour d'un chantier de médiation : coach, psychologue, juriste, formateur...

Élaborer l'accord. Mettre en place les mesures de prévention ou de protection.

Évaluer les risques et opportunités de la situation, les résistances au changement,

- Appliquer les modalités de signature d'un accord en matière conventionnelle ou judiciaire. - Prendre en compte l'exécution et le suivi de l'accord.

Faire du « test-risking »

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Informar des modes de règlements amiables des différends (M.A.R.D)

Accompagner dans la résolution des contentieux les parties et les responsables opérationnels selon le mode amiable choisi.

Élaborer une approche systémique du conflit : Identifier les parties prenantes et les acteurs externes utiles à la résolution de la crise

Diagnostiquer les différentes attitudes face au conflit

Communiquer en médiation, identification des schémas, des filtres, des systèmes de perception.

Écouter activement les échanges Reformuler pour maîtriser le sens de la démarche et rester dans la bonne intention

Les compétences attestées pour conduire une médiation

Respecter sa neutralité et maintenir les conditions d'impartialité du médiateur

Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation.

Informar sur celles-ci Comprendre et évaluer une situation et des faits et mettre en place le cadre de la médiation.

Accueillir l'accord des parties

sur le processus de médiation

Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informar sur celles-ci

Préparer et mettre en œuvre une médiation judiciaire ou conventionnelle

Faciliter l'émergence d'une

solution par les parties elles-mêmes, explorer des solutions créatrices

Prendre en compte les besoins et

intérêts réels des parties ainsi que les enjeux en présence.

Questionner de manière pertinente et utile

au processus.

Gérer une crise en interne et en externe dans une entreprise

Gérer un conflit circonscrit ou non-circonscrit

Conduire une médiation collective.

Prévenir les conflits internes et/ou externes en entreprise

Conduire un chantier de médiation sur une organisation en tant que médiateur avec d'autres professionnels

Blocs de compétences

RNCP35265BC01 — Prescrire et accompagner en médiation

LISTE DE COMPÉTENCES

Informer des modes de règlements amiables des différends (M.A.R.D) Accompagner dans la résolution des contentieux les parties et les responsables opérationnels selon le mode amiable choisi. Elaborer une approche systémique du conflit : Identifier les parties prenantes et les acteurs externes utiles à la résolution de la crise Diagnostiquer les différentes attitudes face au conflit Communiquer en médiation, identification des schémas, des filtres, des systèmes de perception. Écouter activement les échanges Reformuler pour maîtriser le sens de la démarche et rester dans la bonne intention

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation, livret de bord, cas pratiques, jeux de rôle

RNCP35265BC02 — Conduire une médiation

LISTE DE COMPÉTENCES

Respecter sa neutralité et maintenir les conditions d'impartialité du médiateur Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informer sur celles-ci Comprendre et évaluer une situation et des faits et mettre en place le cadre de la médiation. Accueillir l'accord des parties sur le processus de médiation Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informer sur celles-ci Préparer et mettre en œuvre une médiation judiciaire ou conventionnelle Faciliter l'émergence d'une solution par les parties elles-mêmes, explorer des solutions créatrices Prendre en compte les besoins et intérêts réels des parties ainsi que les enjeux en présence. Questionner de manière pertinente et utile au processus.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation, livret de bord, cas pratiques, jeux de rôle

RNCP35265BC03 — Conduire des médiations spécifiques au service des organisations

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer une crise en interne et en externe dans une entreprise Gérer un conflit circonscrit ou non-circonscrit Conduire une médiation collective. Prévenir les conflits internes et/ou externes en entreprise Conduire un chantier de médiation sur une organisation en tant que médiateur avec d'autres professionnels Faciliter une réunion et/ou une négociation en préservant les intérêts et les relations des parties Conduire une médiation de projet et accompagner les changements et les adaptations nécessaires Conduire une médiation de forme hybride en assimilant les techniques anglo-saxonnes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation, livret de bord, cas pratiques, jeux de rôle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ces métiers concernent tous les secteurs d'activité, et s'exercent dans tous types de structures ou d'organisations :Grandes, moyennes et petites entreprises (PME) de tous secteurs ; Administrations, collectivités territoriales et services publics ; Institutions privées et publiques. Institutions religieuses Établissements scolaires et de l'enseignement privé et public Agences, cabinets, et sociétés de services ; Associations et organisations humanitaires ou internationales. Cabinets d'avocats, d'experts comptables, d'huissiers, de notaires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Médiateur en profession libérale spécialisé dans l'intervention au service des organisations. Médiateur d'entreprise

Médiateur de la consommation

Médiateur juriste

Médiateur institutionnel

Consultant en organisation et management d'entreprise 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

Responsable de communication de crise

Le médiateur-avocat Le médiateur-médecin

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 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 703 €
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) P3X90 — Professionnels du droit · tension 4/5 (Élevée) V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	25 210
Jugés difficiles à recruter	37 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) P3X90 — Professionnels du droit V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire d'une certification de niveau 6 ou titres reconnus pour équivalents à l'étranger ou justifier de plus de trois ans d'expériences dans un poste de responsabilité ou de direction dans une fonction RH, communication, juridique, ou de management.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le Jury de certification est composé de : - un des deux directeurs de l'institut

- d'un professionnel, membre du conseil de perfectionnement,
- d'un professionnel extérieur
- d'un représentant du corps académique

Base légale

Date de décision 10/02/2021

Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	10/02/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	104	0	91 %	—
2018	105	0	93 %	82 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP31974

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35265/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	250
Parcours menés à terme	289
Taux d'achèvement	116 %
Période	02/2022 – 06/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	433
Montant total engagé	1 020 755 €
Coût moyen par dossier	2 357 €
Durée moyenne	58 h
Période	02/2021 – 02/2023
France compétences	78 %
Reste à charge titulaire	18 %
Entreprise	3 %
France Travail	2 %
OPCO	0 %

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