

Médiateur de crise

RNCP35596 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	344
Formacode(s)	44035
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/05/2021
Date d'échéance	19/05/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L' INTERIEUR ET DES OUTRE-MER · SIRET : 11001401600015

<https://www.interieur.gouv.fr/Accueil>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Depuis quelques années, ont émergé sur le terrain de nouvelles formes d'intervention sociale destinées à répondre à un certain nombre de difficultés auxquelles sont confrontés les habitants des quartiers populaires dans leurs relations avec les administrations, ou à prévenir des situations potentiellement conflictuelles qui ne relèvent ni d'une action de sécurité ni de l'action sociale classique.

Le médiateur de crise peut exercer dans tout type de médiation qui consiste à renouer une communication entre des personnes en conflit. Par son intermédiaire, il tente de fournir aux protagonistes les moyens de chercher par eux-mêmes une issue à leur situation.

La médiation peut être de nature sociale dans les espaces publics, familiale lors de conflits familiaux ou judiciaire quand le juge fait appel au médiateur.

Au sein du ministère de l'Intérieur, les unités territoriales vont solliciter l'intervention du médiateur en cas de situations de crises familiales dégradées (retranchés, forcenés, suicidaires) ou de mouvements sociaux susceptibles de générer des troubles graves à l'ordre public.

Toute autre mission demandant d'agir en dehors des procédés classiques et impliquant l'humain pourra lui être confié. Le médiateur devra dans ce cadre œuvrer pour évaluer, stabiliser voire résoudre la situation de crise qualifiée de « faible à moyenne intensité ». Il saura être le relais du groupe d'intervention de la gendarmerie nationale lorsque la situation se dégrade et devient une crise dite de « haute intensité » (exemple : prise d'otages, enlèvement, extorsion de fonds).

Par ailleurs, le médiateur a de plus en plus de prérogatives dans la formation à la médiation. Il intervient ainsi :

- auprès des maires : depuis fin 2020, il forme les maires en gestion pacifique des « incivilités » aux élus. L'effectif de maires formés sera d'environ 36 000 ;
- auprès de l'éducation nationale : dans les domaines de la communication et de la gestion du stress ;
- en centre pénitencier : dans le domaine de l'écoute active

Les médiateurs devront aussi assurer des séances de formation en médiation au maintien de l'ordre et dans le cadre de la prévention au suicide en gendarmerie.

L'accès au métier est encadré par circulaire n°161915/DEF/GEND/SRH/SDC/BFORM du 1er décembre 2008).

ACTIVITÉS VISÉES

Le médiateur de crise va agir au niveau régional (dans leur région d'appartenance) en appui d'unités territoriales ou d'autres administrations (police nationale, administration pénitentiaire) ou en accompagnement d'une unité

d'intervention spécialisée.

En appui d'unités territoriales, le médiateur met en œuvre une stratégie de négociation définie en fonction de leur analyse profil/comportement du ou des protagonistes. Il pourra ainsi éclairer le chef opérationnel sur les actions à mener.

En appui d'une unité d'intervention spécialisée, il constituera le premier échelon de négociation en attendant le déploiement de la cellule nationale de négociation. Dans ce cadre, il devra apprécier psychologiquement le ou les protagonistes. Il tentera de stabiliser la situation en entretenant un contact avec le ou les fauteur (s) de trouble. Il préparera aussi les éléments matériels et techniques qui seront nécessaires à la cellule nationale de négociation.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Prendre en compte un événement nécessitant une médiation et appliquer un processus de médiation

- 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 - Communication adaptée aux différentes

autorités d'emploi présentes (administratives, judiciaire et militaire) - Livrer une stratégie (gain de temps, reddition, acquisition de renseignements) en fonction du profil de l'interlocuteur et des évolutions de la situation. Définir la dominante de profil de personnalité modélisée.

- Mettre en œuvre les séquences suivantes durant la crise : Prise de renseignements initiale, - étude d'environnement, - entrée en relation et coordinations avec les acteurs (autorité en charges, secours, forces d'intervention), - mise en place du dispositif, - analyse, détermination de la stratégie de médiation, - organisation et mise en place des actions de médiation.

- Aptitude à gérer et conduire la médiation de crise « de faible à moyenne intensité » jusqu'à sa résolution - Confirmer et 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, - organisation et mise en place des actions de médiation.

- Aptitude à stabiliser une situation de crise "de haute intensité" jusqu'à l'arrivée d'une unité d'intervention spécialisée - Mettre en œuvre les techniques de stabilisations de crise - Identifier le bon niveau d'intensité de la crise - Appliquer les consignes délivrées par le négociateur de GI de permanence : - pour renseigner sur l'évolution, - pour préparer la relève du dispositif de négociation du GIGN - Intégrer la stratégie de négociation dans la stratégie opérationnelle

- Aptitude à formaliser un retour d'expérience à l'issue d'une mission - Identifier les informations utiles permettant d'optimiser le retour d'expérience formalisé devant un public averti à la médiation de crise. - Transmettre le retour d'expérience par oral en s'adaptant au destinataire (interne ou externe) - Transmettre son vécu à des fins pédagogiques en prenant en compte un groupe d'adultes

- Aptitude à réaliser des sensibilisations à la médiation de crise pour des interlocuteurs externes Transmettre avec pédagogie un support de formation fourni - Maîtriser les éléments de langage de la négociation

- Animer et de débriefer une mise en situation de négociation - Répondre aux sollicitations médiatiques en appliquant les éléments de langage du domaine de la négociation

Blocs de compétences

RNCP35596BC01 — Gérer et résoudre une médiation de crise de faible à moyenne intensité et stabiliser une situation de crise de haute intensité

LISTE DE COMPÉTENCES

Prendre en compte un événement nécessitant une médiation et appliquer un processus de médiation Mise en place logistique et matérielle d'un poste de commandement de médiation de crise afin de permettre le bon déroulement des opérations Mettre en place son poste de commandement

matériel d'action et le matériel de sécurité adapté

Analyser et identifier le processus de médiation adapté

Utiliser le processus de négociation adapté à la situation

Agir en intégrant les spécificités de l'autorité d'emploi concernée lors de la négociation sur la situation de crise Définir le profil/la personnalité de l'auteur en fonction des éléments sélectionnés en utilisant avec justesse l'application dédiée Faire le lien entre le profil défini et les matrices de communication existantes

Gérer et conduire la médiation de crise « de faible à moyenne intensité »

Appliquer lors de la négociation les différents processus identifiés lors de la prise en compte de l'événement 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.

Faire évoluer la négociation en fonction de la réaction de l'auteur Suivre précisément les conseils de l'équipe de la cellule nationale de négociation du GIGN (transmises par téléphone)

Orienter la stratégie en fonction des besoins de l'autorité en charge ou des forces d'intervention en présence II d) Gérer et diriger une équipe de médiation de crise lors du déroulement d'une mission Ajuster les actions et la stratégie en fonction de l'évolution de la situation 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 Stabiliser une situation

de crise « de haute intensité »

jusqu'à l'arrivée d'une unité d'intervention spécialisée Préparer l'arrivée des négociateurs du GIGN Appliquer les consignes transmises par l'unité d'intervention spécialisée dans le but de stabiliser la crise Orienter les modes d'actions en fonction des besoins de la direction des opérations ou des forces d'intervention en présence.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation sur les trois types de crises différentes.

RNCP35596BC02 — Transmettre son expérience de médiation de crise en interne et en externe

LISTE DE COMPÉTENCES

Formaliser un retour d'expérience à l'issue d'une mission Collecter, analyser et exploiter les informations à transmettre sur la médiation gérée Analyser les événements de la médiation gérée dans le but ? d'identifier les éléments déclencheurs

Réaliser et transmettre par écrit ou par oral le retour d'expérience en l'adaptant au destinataire (interne ou externe)

Réaliser par écrit ou oral un retour d'expérience en ayant pour objectif de

transmettre les éléments identifiés comme utiles

Transmettre le retour d'expérience en l'adaptant en fonction des destinataires

Réaliser des sensibilisations à la médiation de crise pour des interlocuteurs Assurer la communication

au niveau local de la formation dispensée(dans le cas d'une sensibilisation médiatisée) Assurer la communication avec les médias (lorsque la formation la requiert – ex : sensibilisations des élus à la négociation) Transmettre son expérience vécue en médiation

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

Animer les séances de formation en prenant en compte l'objectif pédagogique fixé

Prendre en compte les spécificités du groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation évaluée par une grille - Réalisation d'une action de formation devant le groupe à partir d'un support pédagogique fourni - Questionnaire écrit portant sur la négociation - Réalisation puis débriefing d'une mise en situation de médiation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

La médiation peut concerner six branches d'activités : la médiation

institutionnelle (de la République, de l'Éducation nationale, de Pôle emploi...), la médiation pénale (comme mesure alternative à la poursuite pénale), la médiation judiciaire (décidée par un juge civil), la médiation familiale (un outil au service des familles volontaires pour restaurer les liens), la médiation conventionnelle (dans le domaine de la vie courante et mise en œuvre par le consentement mutuel des parties) et celle qui fait l'objet spécifique de ce rapport : la médiation sociale.

Le métier de médiateur de crise présente des compétences solides pour être présent dans de nombreux métiers de médiation : citons par exemple la médiation institutionnelle, familiale ou sociale. Il est en mesure d'intervenir dans différents secteurs d'activité pour la résolution des conflits graves.

Il met en œuvre dans ce cadre des compétences comportementales adaptables à de nombreuses situations professionnelles de médiation. Il a aussi de réelles compétences pour exercer des fonctions de formation à la

médiation.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le médiateur de crise pourra occuper des emplois du type médiateur social/éducatif (éducation nationale), médiateur familial, formateur dans le domaine de la médiation.

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)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 800 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 060
Jugés difficiles à recruter	45 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Président de jury : le commandant du GIGN ou son représentant, externe
Membre de la cellule nationale de négociation, externe
Réserviste opérationnel expert de la négociation de crise, externe

COMPOSITION DU JURY — VAE

Président de jury : le commandant du GIGN ou son représentant, externe
Membre de la cellule nationale de négociation, externe
Réserviste opérationnel expert de la négociation de crise, externe

Base légale

Date de décision	19/05/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/05/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	5	0	100 %	—
2019	6	0	100 %	—
2018	6	0	100 %	100 %

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/Zooms/Titres-certifies-de-la-gendarmerie-disponibles-via-la-validation-des-acquis-de-l-experience-VAE>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35596/>