

Titre RNCP Consultant en Communication de crise et médiation

Informations générales

Niveau de recrutement

Bac + 4

Conditions d'admission

Lieu(x) de formation

Paris

Stages

Oui [En savoir plus](#)

Frais d'inscription

Consultez le guide de la VAE

[En savoir plus](#)

Titre RNCP

Niveau 1

Langues d'enseignement

"français, anglais"

Présentation

Ce Titre RNCP est associé au [Master 2 Communication et médiation d'entreprise \(FASSE\)](#) et au [DU de Médiateur \(Ifomene\)](#)

Objectifs

Ce [Titre RNCP*](#) de Niveau 1 :

- prépare aux métiers liés à la prévention et à la résolution de conflits et crises en organisation,

- est accessible en formation initiale, **formation continue**, VAE.

A l'issue de la formation, le titulaire 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**

- Établir 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**

- Établir 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 ;
- Élaborer un plan de communication de crise ;
- Animer et conduire une réunion ;
- Rédiger un communiqué de presse, gérer les relations avec la presse.

Stages

Stage professionnel de 4 à 6 mois : période conseillée 1^{er} mars au 31 août

Admission

Publics

Niveau de recrutement : Bac + 4

Formation(s) requise(s)

- Jeunes diplômés de Master 1 (Bac +4) ou titres reconnus pour équivalents à l'étranger ou étudiants Erasmus
- Professionnels ayant plusieurs années d'expériences (fonctions RH, communication, juridique, management...) pour la formation continue et par la VAE : Dossier de candidature et entretien avec la direction du Titre.
- Pour les professionnels, une note de synthèse et de réflexion sur leur expérience et leur motivation est demandée.

> [Validation des Acquis de l'Expérience](#)

Frais d'inscription

Consultez le guide de la VAE

Programme

- **Formation** : fin septembre - fin février
- **Stage professionnel de 4 à 6 mois** : période conseillée 1^{er} mars au 31 août
- **Soutenance de mémoire** : deuxième quinzaine de septembre

Modalités d'évaluation

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 associé**, l'organisation de l'enseignement est effectuée par Unités d'Enseignement (UE) pour un total annuel de 60 ECTS.

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

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

Semestre1

- Enseignements fondamentaux
Dimensions Éthiques 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
- Études 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
- Le stage de 6 mois donne lieu à la rédaction d'un mémoire et d'une soutenance orale

Débouchés

Année post-bac de sortie

Bac + 5

Titre RNCP

Niveau 1

Titre RNCP associé au [Master Communication et médiation d'entreprise \(M2\)](#)

Faculté ou Institut de rattachement

[Faculté de Sciences Sociales et Économiques \(FASSE\)](#)

[IFOMENE - Institut de Formation à la médiation et à la négociation](#)