

# Négociation complexe et gestion de crise (CS8200A)

## Public concerné

Ce certificat de spécialisation est destiné aux cadres et dirigeants, qu'ils soient du secteur public ou privé, confrontés à des situations de négociation complexes ou en tension. Il s'adresse aux professionnels d'entreprises (finance, commerce, etc.) ainsi qu'aux agents de la fonction publique (ministères de l'Intérieur, des Affaires Étrangères, des Armées, professionnels de santé, etc.) impliqués dans des négociations sociales, commerciales ou techniques.

## Conditions d'admission

Ce certificat de spécialisation s'adresse aux titulaires d'un diplôme bac + 3/4 ou aux personnes justifiant d'une expérience significative dans un domaine compatible avec la spécialité, ou dans le cadre de conventions spécifiques passées par un organisme.

L'admission des auditeurs se fait sur dossier de candidature, sous réserve d'acceptation par les responsables de la formation. Informations et candidature à l'adresse [psdr3c@lecnam.net](mailto:psdr3c@lecnam.net)

## Prérequis

Appétence pour la négociation et la gestion de terrain de la crise. Activité professionnelle conduisant à aborder la négociation, les situations tendues ou crisogènes.

## Objectifs de la formation

Les sociétés modernes sont confrontées à la prégnance de différentes formes de violences que ce soit dans le cadre domestique, professionnel ou encore social. Ainsi, les organisations publiques ou privées sont confrontées à des situations de négociation complexes et de gestion de crise de plus en plus fréquentes : incivilités, relations interpersonnelles dégradées, conflits sociaux, communautaires, relations commerciales ou professionnelles sous tension... La plupart des chaînes de commandement et de décision ont ainsi recours à des négociateurs, et doivent intégrer dans leur cursus de formation les principes essentiels de la négociation complexe.

Cette formation fournit aux auditeurs des outils de compréhension sur ce phénomène, sous tous les angles disciplinaires et analytiques (théoriques, psychologiques, juridiques, etc.), au travers d'exemples et d'exercices portant sur des cas empiriques.

Elle permet aux professionnels de mieux appréhender ce phénomène très chargé du point de vue médiatique et émotionnel mais surtout d'adopter la posture idoine face aux situations observées dans leurs milieux professionnels respectifs, en distinguant notamment les situations de négociation complexe.

## Compétences à acquérir ou consolider

Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser un contexte conflictuel ou de situations complexes</li> <li>- Contrôler son impact émotionnel</li> <li>- Comprendre les mécanismes de la négociation.</li> <li>- Être une force de proposition et de conseil</li> <li>- Analyser un risque</li> <li>- Adopter une communication efficiente face à ses interlocuteurs</li> <li>- Travailler en équipe</li> <li>- Gérer une situation sensible et de haute intensité (ou à hautes valeurs ajoutés)</li> <li>- Détecter une situation bloquante</li> <li>- Comprendre les mécanismes psychologiques intervenants dans les négociations complexes.</li> <li>- Assurer une veille stratégique</li> </ul>
Savoir être
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réactivité</li> <li>- Sens de l'analyse et sens critique</li> <li>- Sens des relations humaines</li> <li>- Capacité d'adaptation</li> <li>- Autonomie</li> <li>- Esprit d'équipe</li> <li>- Sens de l'organisation</li> <li>- Persévérance</li> <li>- Assertivité</li> <li>- Gérer ses émotions</li> <li>- Empathie</li> <li>- Se manager et se réguler face à l'action</li> <li>- Être à l'écoute de ses interlocuteurs</li> <li>- Faire preuve d'ouverture intellectuelle</li> </ul>
Connaissances
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Environnement professionnel</li> <li>- Culture pluridisciplinaire</li> <li>- Organisation, méthodes et processus</li> <li>- Environnement administratif institutionnel</li> <li>- Techniques de négociation</li> </ul>

## Organisation de la formation

Format intensif.

Le certificat comprend 40 heures sur 5 jours de cours consécutifs (jours ouvrés du lundi au vendredi) en présentiel.

De 8H30 à 12h30 et 14H00 à 18H00

Le planning peut évoluer en cours d'année.

## Lieu de formation

Proche région parisienne (métro, tramway, bus) avec possibilité d'hébergement à la charge de l'auditeur sur place à prix préférentiel.

## Formateurs

Experts de l'Agence TTA The Trusted Agency issus des forces d'intervention et du privé, Psychologue sociale, spécialisée en gestion des menaces sociales et environnementales.

## Tarif

- 3 900 €

- tarif réduit : 2 900 € (prise en charge individuelle)

- Éligible CPF

## Modalités de validation

Évaluation de connaissance par questionnaire écrit

Contrôle de mise en œuvre opérationnelle par des mises en situation.

### Programme du certificat Négociation complexe et gestion de crise - CS8200A (Total : 8 ECTS)

Code UE	Intitulé de l'UE	Contenu de l'UE	Modalités de validation
CRM216	Négociation complexe et gestion de crise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compréhension des situations complexes et l'aptitude à s'adapter en conditions dégradées ;</li><li>• Transmission des aptitudes fondamentales pour négocier en situation de crise : leadership, analyse de contexte, cartographie des acteurs, techniques d'influence.</li></ul>	4 ECTS
UAIP1F	Mise en situation	Exercices de mise en situation des participants	4 ECTS

## Métiers / débouchés

Acteurs impliqués dans les missions ou des sujets de négociation, par exemple : consultant en gestion de crise, responsable de la gestion des risques, chef de projet de continuité d'activité, spécialiste en communication de crise, responsable des relations publiques en temps de crise, expert en sécurité physique, agent de sécurité en entreprise, psychologue en situation de crise, travailleur social en situation de crise, manager en gestion de crise, formateur en résilience, conseiller en gestion de crise pour les entrepreneurs...

## Mentions officielles

Intitulé officiel figurant sur le diplôme : Certificat de spécialisation Négociation complexe et gestion de crise

Code(s) NSF : Sciences humaines et droit (12)

Code(s) ROME : K14 - Conception et mise en oeuvre des politiques publiques, K17 - Défense, sécurité publique et secours

## Accessibilité handicap

Le Cnam Bretagne est engagé dans une démarche de progrès en matière d'accueil des personnes en situation de handicap. Notre référent se tient à votre disposition pour en échanger dès maintenant.

## Responsable national

**Alain Bauer,**

Professeur de Criminologie au Conservatoire national des arts et métiers

Professeur associé à l'Université Fudan

Directeur de la Chaire Sciences Policières et Criminelles du MBA "Management de la Sécurité" de l'EOGN.

## Responsable opérationnel

**Juanito Pirondeau,**

Conférencier et formateur en négociation de crise et préparateur mental

Ancien Négociateur de crise du RAID

Diplômé d'un Master 2 en Ingénierie Sûreté Sécurité Défense.

## Coordonnateur

**Pierre Durieux,**

Consultant issu d'un service du 1<sup>er</sup> Ministre

Docteur en science des organisations.

Contact  
Cnam Bretagne  
+33 9 72 31 13 12  
psdr3c@lecnam.net