

BULLETIN OFFICIEL DES ARMEES



Edition Chronologique n°7 du 6 février 2009

PARTIE PERMANENTE
Direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN)

Texte n°5

CIRCULAIRE N° 161915/DEF/GEND/RH/SDC/BFORM
relative à la formation des militaires de la gendarmerie nationale à la négociation de crise.

Du 1er décembre 2008

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA GENDARMERIE NATIONALE : *service des ressources humaines ; sous-direction des compétences ; bureau de la formation.*

CIRCULAIRE N° 161915/DEF/GEND/RH/SDC/BFORM relative à la formation des militaires de la gendarmerie nationale à la négociation de crise.

Du 1^{er} décembre 2008

NOR D E F G 0 8 5 3 1 3 3 C

Références :

Circulaire n° 29250/DEF/GEND/RH/RF/FORM du 14 octobre 2005 (BOC, 2005, p. 8485. ; BOEM 651.1) modifiée.

Circulaire n° 125500/DEF/GEND/OE/SDDOP/OPU du 8 septembre 2007 relative à l'emploi du groupe d'intervention de la gendarmerie nationale (GIGN) (n.i.BO).

Circulaire n° 161914/DEF/GEND/OE/SDDOP/OPU du 27 décembre 2007 relative au dispositif de négociation de crise au sein de la gendarmerie nationale (n.i.BO).

Circulaire n° 15400/DEF/GEND/RH/RF/FORM du 1^{er} février 2008 relative au référentiel et calendrier des principales actions de formation (n.i.BO).

Pièce(s) Jointe(s) :

Neuf annexes.

Classement dans l'édition méthodique : BOEM 651.1

Référence de publication : BOC N°7 du 6 février 2009, texte 5.

La gendarmerie nationale est régulièrement engagée dans la résolution de crises d'intensité diverse (lutte contre le terrorisme ou le banditisme, prises d'otages, mutineries en milieu pénitentiaire, réductions de forcenés...) ou confrontée à des situations de conflit.

En complément des mesures d'urgence et conservatoires prises par les échelons territoriaux et des techniques et moyens spécifiques mis en œuvre par les unités d'intervention spécialisée, la négociation est devenue essentielle dans l'engagement. Outil de gestion de crise, elle permet d'évaluer, de stabiliser, voire de résoudre une situation caractérisée par l'emploi ou la menace d'emploi de la violence.

La gendarmerie s'est ainsi dotée d'un réseau de négociation de crise qui repose au niveau central sur le groupe d'intervention de la gendarmerie nationale (GIGN), et au niveau local sur des négociateurs régionaux. Ce réseau lui permet de faire face en permanence à toute situation, en tout point du territoire national et à l'étranger.

Les militaires de la gendarmerie intégrés dans le réseau de négociation de crise suivent une formation adaptée, destinée à leur donner les compétences indispensables en matière de gestion d'une situation de crise.

La présente circulaire a pour objet de fixer l'organisation générale des actions de formation dans le domaine de la négociation de crise (point 1.) et d'en préciser les modalités concrètes de mise en œuvre (point 2.), les dispositions particulières (point 3.) et administratives (point 4.).

1. ORGANISATION GÉNÉRALE.

1.1. Principe.

Le GIGN anime et coordonne le réseau national de négociation.

À ce titre, le commandant de cette unité conçoit, en liaison avec la direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN), les actions de formation à conduire.

L'attribution des diplômes de négociateur de situation de crise et de négociateur de crise expert, inscrits au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), vient reconnaître le niveau de la formation suivie.

1.2. Expression et satisfaction des besoins.

1.2.1. Niveau central : négociateurs de la cellule nationale de négociation.

Pour le 1^{er} juillet de chaque année, le commandant du GIGN, pour son unité, adresse à la direction générale de la gendarmerie nationale - service des ressources humaines - sous-direction des compétences - bureau de la formation (DGGN/SRH/SDC/BFORM), un état prévisionnel des besoins en formation pour l'année suivante.

1.2.2. Niveau régional : négociateurs régionaux.

Conformément à la circulaire de dernière référence (1) , les commandants de régions et le commandant de la gendarmerie outre-mer pour les unités relevant de leur commandement, adressent à la DGGN/SRH/SDC/BFORM, un état prévisionnel des besoins en formation pour l'année suivante.

Les besoins sont appréciés en fonction des contraintes locales et des impératifs de gestion conformément à la circulaire de troisième référence (1) .

La mise en formation est conduite après entente entre la DGGN/SRH/SDC/BFORM, la DGGN/SRH/SDC/B.REC et le GIGN.

1.3. Exécution.

La formation à la négociation de crise est conduite en régie, en partenariat ou de manière externalisée.

1.3.1. Formation en régie.

Des actions de formation sont assurées par la cellule nationale de négociation (2) , au profit :

- des négociateurs de situation de crise du GIGN ;
- des négociateurs régionaux (3) .

1.3.2. Formation en partenariat.

Des actions de formation sont assurées par des intervenants civils (universitaires, consultants, membres du corps médical...), au profit :

- essentiellement, des membres de la cellule nationale de négociation ;
- occasionnellement des négociateurs régionaux, regroupés sous la tutelle du GIGN.

1.3.3. Formation externalisée.

Des actions de formation sont dispensées sous la forme de modules complets de formation assurés par des organismes extérieurs au GIGN, au profit exclusif des membres de la cellule nationale de négociation.

2. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE.

2.1. Niveau central : négociateurs de la cellule nationale de négociation.

La formation des négociateurs du GIGN comprend deux degrés de qualification :

- celui de négociateur de situation de crise ;
- celui d'expert négociateur de situation de crise.

En complément de ces formations, des séances de travail visant à tirer les enseignements des situations opérationnelles vécues sont organisées au sein du GIGN au profit des personnels de la cellule nationale de négociation.

2.1.1. *Négociateur de situation de crise.*

La formation de négociateur de situation de crise vise à dispenser les connaissances indispensables à la conduite d'une négociation en opération et à l'évaluation de situations de crise.

2.1.1.1. *Sélection.*

La formation est ouverte à des officiers et sous-officiers ayant une expérience de trois années en section opérationnelle de la force intervention du GIGN. À titre exceptionnel, le commandant du GIGN peut réduire ce délai.

Avant d'être retenus par le commandant du GIGN, les candidats sont soumis à deux entretiens :

- le premier avec un médecin psychiatre de la cellule nationale de négociation ;
- le second avec l'encadrement de cette dernière.

2.1.1.2. *Formation.*

Le premier degré de qualification s'articule autour de deux niveaux distincts et successifs. Ils nécessitent une phase de validation opérationnelle (4). La réussite à ces deux niveaux conditionne l'attribution du diplôme de négociateur de situation de crise (5) conformément aux modalités définies par la circulaire de 1^{re} référence.

2.1.1.2.1. Premier niveau.

Ce niveau correspond à une phase :

- d'acquisition des bases fondamentales dans les domaines de la communication, de la psychologie et de la pédagogie ;
- d'apprentissage des savoir-faire et des savoir-être ;
- d'études des profils psychiatriques ;
- d'imprégnation des dispositifs et procédures opérationnels ;
- de familiarisation avec le matériel de dotation ;
- d'assistance missionnelle au profit du négociateur de situation de crise, et le cas échéant de son remplacement.

Le programme succinct est donné en annexe I et intégré au référentiel des actions de formation (RAF) « négociateur de situation de crise ».

Après avoir confirmé ses capacités et aptitudes, le négociateur peut accéder à la phase suivante.

2.1.1.2.2. Deuxième niveau.

Ce niveau correspond à une phase :

- de renforcement des savoir-faire et des savoir-être ;
- d'étude approfondie des profils psychiatriques ;
- de maîtrise des dispositifs et procédures opérationnels ;
- de perfectionnement dans l'utilisation du matériel de dotation ;
- de renforcement des bases fondamentales dans les domaines de la communication, de la psychologie et de la pédagogie ;
- de conduite d'une négociation.

Le programme succinct est donné en annexe II et intégré au RAF « négociateur de situation de crise ».

2.1.2. *Expert négociateur de situation de crise.*

La formation d'expert négociateur de situation de crise vise à faire acquérir les compétences indispensables d'une part, pour conduire et évaluer une situation de crise dans son ensemble ⁽⁶⁾ et, d'autre part, pour conduire les négociations dans un environnement particulièrement difficile.

2.1.2.1. *Sélection.*

Le commandant du GIGN désigne parmi les négociateurs de situation de crise, les postulants à l'expertise ⁽⁷⁾. Ces derniers doivent posséder une solide expérience opérationnelle, et justifier de quatre ans minimum dans l'emploi.

2.1.2.2. *Formation.*

Le deuxième degré de qualification s'articule autour de deux niveaux distincts et successifs. Ils nécessitent une phase de validation opérationnelle. La réussite à ces deux niveaux conditionne l'attribution du diplôme d'expert négociateur de situation de crise ⁽⁸⁾ conformément aux modalités définies dans la circulaire de 1^{re} référence.

2.1.2.2.1. Premier niveau : coordinateur de négociation de crise.

Le premier niveau, vise à faire acquérir les compétences indispensables pour assurer une coordination de négociation de crise.

Chargé d'assurer l'interface entre le commandant de l'opération et la cellule de négociateurs engagés lors de certains dispositifs, le coordinateur suit une formation dont le programme est donné en annexe III et intégré au RAF « expert négociateur de situation de crise ».

Ce niveau correspond à une phase d'acquisition de connaissances portant sur :

- les différents cadres juridiques ;

- l'étude et la maîtrise des dispositifs tactiques de gestion de crise et des plans gouvernementaux ;
- les différentes tâches du coordinateur.

2.1.2.2.2. Deuxième niveau.

Le deuxième niveau est orienté sur la problématique de la négociation de crise en situation complexe, nationale ou internationale. Il repose sur des travaux à conduire dans le cadre d'un cycle de recherches et est finalisé par la réalisation et la soutenance d'une étude approfondie ou d'un travail de conception, devant un jury de certification (9).

Ce niveau correspond à une phase de conceptualisation, sous forme d'unités de valeur imposées et optionnelles, portant sur les domaines suivants :

- la problématique de négociation en contexte national ;
- la problématique de négociation en contexte international ;
- l'évolution de la menace terroriste et criminelle.

Le programme succinct est donné en annexe IV et intégré au RAF « expert négociateur de situation de crise ».

2.2. Négociateurs du niveau régional.

La formation des négociateurs régionaux comprend un degré unique de qualification et une formation continue reposant sur un recyclage triennal des personnels.

Elle vise à faire acquérir les compétences indispensables à la conduite d'une négociation dans le champ prévu par la circulaire de troisième référence (1) .

2.2.1. Sélection.

2.2.1.1. Actes préparatoires.

Les régions font un appel à volontaires pour occuper la fonction de négociateur régional. Elles vérifient que les volontaires remplissent les conditions définies dans le RAF « négociateur régional ».

2.2.1.2. Présélection.

Les militaires retenus effectuent les tests de personnalité au niveau régional sous la responsabilité d'un sous-officier testeur. Les résultats des tests sont adressés à la section évaluation sélection du bureau du recrutement de la direction générale de la gendarmerie.

Concomitamment les volontaires adressent une lettre de motivation manuscrite à la cellule nationale de négociation du GIGN.

Une réunion de présélection, entre la cellule nationale de négociation et les psychologues de la section évaluation sélection, permet d'arrêter la liste des personnels retenus pour la phase de sélection. Cette dernière est communiquée à la DGGN/SRH/SDC/BFORM qui convoque les intéressés aux tests de sélection.

2.2.1.3. Sélection.

Les dossiers de candidature, accompagnés des fiches individuelles de renseignements et des notations des cinq dernières années, sont adressés au commandant du GIGN.

Les tests de sélection comprennent deux entretiens (un avec les psychologues de la section évaluation sélection, un avec l'encadrement de la cellule nationale de négociation) et des mises en situation.

À l'issue, le commandant du GIGN arrête, en liaison avec le service des ressources humaines, la liste des militaires retenus pour effectuer la formation « négociateur régional ».

2.2.2. Formation.

2.2.2.1. Formation initiale.

La formation initiale s'inscrit dans un cycle de cinq jours articulé en deux modules, l'un théorique et l'autre pratique. Elle est dispensée au sein du GIGN par les membres de la cellule nationale de négociation, selon le programme succinct donné en annexe V et intégré au RAF « négociateur régional ».

2.2.2.2. Formation continue.

La formation initiale est complétée par des recyclages triennaux, dont le programme succinct est donné en annexe VI et intégré au RAF « stage de recyclage des négociateurs régionaux ».

Elle vise à :

- inculquer la parfaite maîtrise du cadre d'emploi ;
- donner les connaissances nécessaires à l'évaluation et à la stabilisation d'une situation de crise, voire à sa résolution.

2.2.2.3. Séances semestrielles.

Les négociateurs régionaux assistent à des séances semestrielles au niveau de leur région d'appartenance. Au sein des différents commandements de gendarmerie (COMGEND), la périodicité de ces séances est fixée à un an. Ces séances ont pour but de faire un point de situation sur le fonctionnement du dispositif de négociation régional, d'analyser les opérations conduites, de faire part des retours d'expérience et de tout point nécessitant son inscription à l'ordre du jour.

Le procès-verbal de chaque séance est adressé à la direction générale de la gendarmerie nationale SOE/SDDOP/OPU et SRH/SDC/B.FORM ainsi qu'au commandant du GIGN .

3. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.

3.1. Sanction des actions de formation.

3.1.1. Stagiaires gendarmerie.

À l'issue de la réunion plénière des formateurs, le procès verbal des délibérations est transmis à la DGGN/SRH/SDC qui établit la décision d'attribution des diplômes. Pour ampliation, chaque diplôme de « négociateur régional » est ensuite délivré par le commandant de région ou le commandant du commandement de la gendarmerie d'outre-mer (CGOM) au personnel relevant de leur commandement conformément à la circulaire de 1^{re} référence.

3.1.2. Stagiaires étrangers.

Les éventuels stagiaires étrangers se voient délivrer une attestation de stage, selon les modalités définies par la circulaire de 1^{re} référence.

3.2. Dispositions particulières applicables à la gendarmerie d'outre-mer.

3.2.1. Cas général.

Les militaires du cadre général servant dans les unités implantées outre-mer n'ont pas accès aux formations dispensées en métropole.

Le CGOM affecte en priorité le personnel déjà détenteur de la qualification requise. En cas de ressource insuffisante, il pourra être fait appel à des militaires agréés pour une affectation outre-mer et volontaires pour suivre, avant leur embarquement, le cursus sélection-formation de négociateur régional.

Les personnels formés avant leur départ sont exemptés de recyclage triennal et conservent leurs prérogatives de négociateurs régionaux pendant toute la durée de leur séjour.

3.2.2. Cas particulier.

Le commandant de la gendarmerie outre-mer pourra formuler des demandes de formation in-situ lors de ses expressions de besoin conformément au point 1.2.1.2 de la présente circulaire. La DGGN/SOE/SDDOP/OPU, en liaison avec le commandant du GIGN définira les modalités pratiques de sélection - formation et de recyclage triennal au profit des personnels originaires à mettre en oeuvre.

4. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES.

4.1. Sélection et formation des négociateurs régionaux.

4.1.1. Dispositions administratives concernant les stagiaires.

Sauf dispositions particulières expressément prévues, les stagiaires déplacés hors garnison sont hébergés gratuitement avec la possibilité de prendre leurs repas dans un mess. Ils peuvent prétendre aux indemnités de stage dans les conditions réglementaires (cas n°1). Les frais engendrés sont imputés :

- hors budget de fonctionnement, pour les épreuves de sélections et la formation.

Imputation à faire figurer sur les documents générateurs de droit : programme 0152 - action 04 - BOP 15241C - OBI 310006 - code autorité 1000 - code place IC 0 (années paires) ou IC 1 (années impaires).

Les factures d'hébergement, accompagnées de la liste des rationnaires, des références de paiement et de la note d'organisation, sont adressées à DGGN/SRH/SDC/Bureau de la formation, 35 rue St-Didier 75775 Paris cedex 16 ;

- sous budget de fonctionnement pour les pré-sélections ;

- sous budget de fonctionnement pour les recyclages triennaux.

4.1.2. Dispositions administratives concernant les formateurs déplacés outre-mer.

Les intéressés peuvent prétendre aux indemnités de déplacement temporaire dans les conditions réglementaires. Imputation à faire figurer sur les ordres de mission : programme 0152 - action 04 - BOP 15241C - OBI 310006 - code autorité 1000 - code place PE 0 (années paires) ou PE 1 (années impaires).

4.2. Formation et perfectionnement du personnel de la cellule nationale de négociation.

Les indemnités dues aux personnels de la cellule nationale de négociation, déplacés dans le cadre de l'information en milieu universitaire ainsi qu'à l'occasion des séminaires et réunions organisés à l'étranger, sont à la charge du groupe d'intervention de la gendarmerie nationale.

4.3. Intervenants extérieurs au groupe d'intervention de la gendarmerie nationale.

Logés et nourris gratuitement, les militaires de la gendarmerie (intervenants experts - militaires détachés - réservistes) désignés par le commandant du GIGN peuvent prétendre aux indemnités de déplacement temporaire dans les conditions réglementaires uniquement sur la période correspondant au trajet aller-retour. Les factures relatives à l'hébergement et l'alimentation, certifiées par le directeur de stage, accompagnées de la liste des rationnaires, sont adressées pour règlement, au CAGN Le Blanc - service rémunérations et indemnités - groupe déplacements.

Les dépenses sont imputées hors budget de fonctionnement, OBI 310006, code place PE 0 (années paires) ou PE 1 (années impaires).

Pour le ministre de la défense et par délégation :

*Le général de corps d'armée,
major général de la gendarmerie nationale,*

Jacques MIGNAUX.

(1) n.i.BO.

(2) Il peut être fait appel au renfort d'anciens membres du GIGN après actualisation de leur niveau de compétence. Un texte particulier interne au GIGN en fixe les modalités.

(3) À la réception des demandes de formations exprimées par les régions, la DGGN/SRH/SDC/B.FORM se rapproche du commandant du GIGN afin d'établir un plan de formation en fonction des cibles modélisées (6 à 12 négociateurs régionaux par région).

(4) La validation opérationnelle consiste en une période pendant laquelle le militaire est engagé dans la fonction considérée sur au moins une mission d'intervention d'urgence et une mission d'intervention judiciaire. À défaut de l'une d'elles, la participation à un exercice majeur de contre terrorisme ou de mission de police judiciaire complexe tiendra lieu de validation.

(5) Ce diplôme fait l'objet d'une inscription au RNCP au niveau II* par arrêté du 14 juin 2006 paru au Journal officiel du 23 juin 2006.

* : Personnels occupant des emplois exigeant normalement une formation d'un niveau comparable à celui de la licence ou de la maîtrise.

(6) Aide globale à la décision, participation à la stratégie de négociation dans des situations complexes ou lors de crises graves (plans gouvernementaux, crises internationales avec enlèvement de ressortissants français ...).

(7) S'agissant des officiers, l'accès à la formation au premier niveau de l'expert négociateur de situation de crise est accessible après l'obtention du premier niveau du premier degré. Ils peuvent postuler à l'expertise après quatre ans à compter de la formation en coordination.

(8) Ce diplôme fait l'objet d'une inscription au RNCP au niveau I** par arrêté du 16 janvier 2008 paru au Journal officiel du 24 janvier 2008.

** : personnels occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau supérieur à celui de la maîtrise.

(9) La composition du jury de certification est détaillée dans la fiche n° 10 du RNCP.

ANNEXE I.
**FORMATION AU PREMIER DEGRÉ DE QUALIFICATION À LA NÉGOCIATION DE CRISE
PROGRAMME SUCCINCT DU 1ER NIVEAU.**

MODULE THÉORIQUE :

- l'étude des textes de référence ;
- le rappel des principes juridiques essentiels contenus dans le code de procédure pénale et dans le code pénal ;
- les principes généraux de la négociation, ses différents paramètres ;
- la prise en compte des directives du chef de mission par le négociateur ;
- la problématique d'une négociation de crise de caractère criminel ;
- l'étude de la voix, comme moyen d'appréciation du niveau passionnel des auteurs de prise d'otages ;
- les profils psychologiques des différents types d'auteurs et comportements à adopter pour les réduire ;
- la place du négociateur dans l'exécution des missions de réduction de forcené ou de prise d'otage de droit commun ;
- les techniques de prise de contact, d'ancrage, de questionnement et de "reformulations" propres aux réductions de forcenés ;
- la conduite chronologique d'une prise d'otages ;
- la résolution d'une prise d'otage passionnelle.

MODULE PRATIQUE :

- application des techniques lors des mises en situation ;
- connaissance et utilisation des moyens techniques du négociateur.

ANNEXE II.
**FORMATION AU PREMIER DEGRÉ DE QUALIFICATION À LA NÉGOCIATION DE CRISE
PROGRAMME SUCCINCT DU 2E NIVEAU.**

MODULE THÉORIQUE :

- la négociation rationnelle dans un contexte de prise d'otages durable : principes et conduite ;
- les différents canaux de négociation (internet, téléphone filaire, GSM...) et leur problématique respective ;
- la problématique des comportements des victimes d'une prise d'otages ;
- le syndrome de Stockholm et la problématique des négociations se prolongeant dans le temps ;
- les techniques spécifiques de proposition de solutions ou d'alternatives ;
- les tactiques de réponse aux actes d'intimidation et pressions diverses ;
- la préparation au rôle spécifique du négociateur sur des missions d'extorsion de fonds et d'enlèvement de personnes (relations avec la famille et les enquêteurs...)
- le fonctionnement en cellule constituée au sein d'un PC opération ;
- l'emploi d'une tierce personne intermédiaire ;
- l'utilisation d'experts (médecin psychiatre, interprète, autres) ;
- le rappel des principes juridiques essentiels contenus dans le code de procédure pénale et dans le code pénal.

MODULE PRATIQUE :

- application des techniques sur des mises en situation (cas concrets) ;
- connaissance et utilisation des moyens techniques du négociateur.

ANNEXE III.
**FORMATION AU DEUXIÈME DEGRÉ DE QUALIFICATION À LA NÉGOCIATION DE CRISE
PROGRAMME SUCCINCT DU 1ER NIVEAU.**

MODULE THÉORIQUE :

- la liste de contrôle du coordinateur ;
- le savoir être du coordinateur ;
- le processus d'évaluation d'une crise ;
- le traitement médiatique d'une crise ;
- l'emploi des tierces personnes intermédiaires ;
- l'utilisation des experts (médecins psychiatre, interprètes,...) ;
- le décorticage de mission.

MODULE PRATIQUE :

- application des techniques sur des mises en situation (cas concrets).

ANNEXE IV.
**FORMATION AU DEUXIÈME DEGRÉ DE QUALIFICATION À LA NÉGOCIATION DE CRISE
PROGRAMME SUCCINCT DU 2E NIVEAU.**

UNITÉS DE VALEUR IMPOSÉES :

Formation à la problématique de négociation en contexte international :

- la prise d'otages à l'étranger ;
- les enlèvements de personnes (techniques, cadre juridique...);
- le rôle du coordinateur (orientations, contrôle, interface avec chef de mission) ;
- le négociateur et les médias ;
- les logiques sociales et culturelles à prendre en compte en intervention extérieure au territoire national.

Formation à la problématique de négociation en contexte interministériel :

- le positionnement psychologique du négociateur dans un contexte d'enjeux à plusieurs niveaux ;
- la connaissance des cellules de veille ;
- la place de la négociation dans un dispositif ;
- la connaissance du dispositif général de gestion d'une crise majeure (niveau gouvernemental) avec la prise en compte des articulations entre les différents acteurs.

UNITÉS DE VALEUR À OPTION :

Il pourra s'agir d'un apport technique, de la restitution d'un stage effectué, de l'instruction de la cellule suite à une formation reçue. Le caractère pluridimensionnel de la matière et son évolution imposent de ne pas fixer de cadre restrictif aux thèmes susceptibles d'être développés comme la psychologie ou les cultures étrangères.

Cette formation s'appuiera sur des études documentaires, des séminaires et des stages à l'étranger.

Le diplôme de « expert négociateur de situation de crise » est attribué par le directeur de la gendarmerie nationale après délibération de la commission de validation.

ANNEXE V.
FORMATION À LA QUALIFICATION DE NÉGOCIATEUR RÉGIONAL PROGRAMME
SUCCINCT.

MODULE THÉORIQUE :

- les textes fondamentaux ;
- le rapport d'intervention ;
- le dispositif de négociation ;
- la méthodologie en négociation ;
- les différentes phases de la négociation ;
- les différents auteurs ;
- les techniques de communication ;
- le stress et sa gestion ;
- la personne en crise suicidaire ;
- l'étude des profils psychologiques ;
- la communication opérationnelle de crise.

MODULE PRATIQUE :

- application des techniques dans le cadre d'une personne en crise suicidaire ;
- application des techniques dans le cadre d'une personne retranchée.

ANNEXE VI.
**STAGE DE RECYCLAGE TRIENNAL DES NÉGOCIATEURS RÉGIONAUX PROGRAMME
SUCCINCT.**

MODULE THÉORIQUE :

- mise à jour des connaissances théoriques ;
- étude de missions particulières ;
- prospective.

MODULE PRATIQUE :

- mises en situation ;
- cas concrets.

ANNEXE VII.
NÉGOCIATEUR DE CRISE.

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES.

ACTIVITÉ N° 1.	PROCÉDER À LA PLANIFICATION PRÉALABLE À LA GESTION D'UNE CRISE LIÉE À UN FORCENÉ, À UNE PRISE D'OTAGE, À UNE EXTORSION DE FONDS OU À UN ENLÈVEMENT.	
1.1. Procéder à une évaluation de la situation de la crise préalable à la phase de négociation.		
Contexte : Lieu public ou privé (école, banque, maison, appartement, bureau, prison...) où se situe la crise. Moyens : Moyens de communication (téléphone, radio, informatique).	C1 : Effectuer la synthèse des renseignements déjà recueillis par les personnes des services publics en place dès les premiers signaux d'alarme de la crise, sur les différents protagonistes (auteurs des faits, otages ou personnes séquestrées, armement détenu,...), sur les lieux et les événements antérieurs ; C2 : Recenser les moyens mis en place ou devant être mis en place par le commandant de l'opération ; C3 : Définir les buts et les objectifs à atteindre en fin de crise ; C4 : Définir la stratégie de négociation.	
Savoirs théoriques et procéduraux.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
- Savoir appréhender les caractéristiques et la typologie d'une crise (déferlement des médias, des forces de police - recherche des informations et des premiers témoins,...) ; - Maîtriser les principes fondamentaux d'une négociation en situation de crise (négociation possible, aléatoire ou impossible) ; - Maîtriser les principes à suivre pour gérer une situation de crise en terme de négociation ; - Connaître les conditions préalables requises dans le cadre d'une négociation ; - Connaître les objectifs d'une négociation ; - Maîtriser la méthodologie de planification préalable à la gestion d'une crise.	- Savoir évaluer la situation de crise en appliquant une méthode de travail (situation, mission, exécution, auxiliaire et commandement) ; - Savoir définir les forces en présence et organiser la planification préalable en se dégageant de toute pression ; - Savoir définir une stratégie de négociation à partir du premier bilan dressé ; - Savoir fixer les objectifs de négociation ; - Savoir gérer (définir et évaluer) les problèmes logistiques et techniques ; - Savoir garder la maîtrise de la situation.	- Avoir un esprit de synthèse ; - Rester calme malgré les diverses pressions ; - Être méthodique ; - Savoir réagir rapidement et s'adapter à l'événement ; - Savoir gérer son stress.

1.2. Établir la communication avec les autorités de décision et les informer régulièrement des renseignements recueillis au cours de la négociation afin qu'elles puissent prendre les décisions pour mettre fin à la crise.

<p>Contexte :</p> <p>Lieu public ou privé (école, banque, maison, appartement, bureau, prison...) où se situe la crise.</p> <p>Moyens :</p> <p>Moyens de communication (téléphone, radio, informatique).</p>	<p>C5 : Prendre contact avec les autorités administratives, judiciaires et hiérarchiques de décision pour se faire connaître ;</p> <p>C6 : S'assurer de l'efficacité des moyens de communication avec les autorités ;</p> <p>C7 : Informer régulièrement les autorités sur l'évolution de la négociation et leur communiquer les renseignements recueillis à propos des lieux, des armes utilisées, des auteurs, des victimes ou otages,.... ;</p> <p>C8 : Communiquer les décisions des autorités sans rompre la négociation.</p>	
Savoirs théoriques et procéduraux.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques d'une crise ; - Maîtriser les principes fondamentaux d'une négociation en situation de crise ; - Maîtriser les principes à suivre pour gérer une situation de crise en terme de négociation ; - Connaître les conditions requises pour qu'il y ait négociation ; - Connaître les objectifs d'une négociation ; - Connaître les règles de déontologie (respect du secret) ; - Maîtriser les techniques de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir appliquer les règles de déontologie ; - Être en mesure d'appliquer les techniques de communication ; - Savoir transmettre les renseignements utiles aux autorités présentes ; - Savoir respecter les objectifs de négociation ; - Savoir garder la maîtrise de la situation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir maîtriser ses émotions ; - Savoir conserver le recul émotionnel suffisant par rapport aux évènements ; - Savoir gérer son stress.

ACTIVITÉ N° 2.	GÉRER ET RÉSOUDRE UNE CRISE DANS LE CADRE DE LA NÉGOCIATION.	
2.1. Entrer en contact avec la ou les personnes à l'origine de la crise.		
<p>Contexte :</p> <p>Lieu public ou privé (école, banque, maison, appartement, bureau, prison...) où se situe la crise.</p> <p>Moyens :</p> <p>Moyens de communication (téléphone, radio, informatique).</p>	<p>C9 : Entrer en contact avec la ou les personnes à l'origine de la crise dans le but d'engager la négociation ;</p> <p>C10 : Décider de la stratégie de communication en fonction de la situation ;</p> <p>C11 : Confiner, isoler, empêcher toute sortie des personnes à l'origine de la crise et favoriser la libération des personnes retenues.</p>	
Savoirs théoriques et procéduraux.	Savoir-faire.	Ressources personnelles
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître son environnement ; - Connaître les conditions requises pour qu'il y ait négociation ; - Connaître les stratégies fondamentales de la négociation ; - Maîtriser le cadre juridique et pénal du crime ou du délit commis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir rester conscient de sa sécurité et de celle d'autrui ; - Savoir ne pas morceler les problèmes du ou des auteurs en état de crise sans tenir compte de la situation ; - Savoir demander conseil ; - Savoir exiger une aide technique ; - Savoir éviter l'élargissement de la zone affectée par la crise pour avoir un meilleur contrôle de la situation et limiter le nombre de personnes touchées ; - Savoir gagner du temps en résolvant les problèmes par étapes successives ; - Savoir renvoyer la prise de décision à l'échelon supérieur (autorité de décision) ; - Savoir choisir le plan d'action le plus adapté à la situation notamment en ce qui concerne le choix du type de communication (verbal à distance, par téléphone, circuit radio téléphonique,...) en fonction de la situation (tensions conjugales, personnes barricadées, prise d'otage,...) et du lieu (établissement privé, établissement pénitentiaire, isolement cellulaire,...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Garder son calme ; - Structurer sa réflexion ; - Ralentir son débit de parole ; - Savoir gérer son stress.

2.2 Cerner psychologiquement et physiquement la ou les personnes à l'origine de la crise.		
Contexte : Lieu public ou privé (école, banque, maison, appartement, bureau, prison...) où se situe la crise. Moyens: Moyens de communication (téléphone, radio, informatique).	C12 : Entreprendre la négociation en dialoguant avec la ou les personnes à l'origine de la crise par l'intermédiaire de questions-réponses ; C13 : Décrire et analyser la personnalité de la ou des personnes à l'origine de la crise en fonction de leurs réponses, de leur attitude et de leur comportement.	
Savoirs théoriques et procéduraux.	Savoirs-faire.	Ressources personnelles.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques de communication notamment : <ul style="list-style-type: none"> - les éléments spécifiques de communication, - les principes de l'écoute, - les techniques de questionnement. - Connaître les stratégies fondamentales de la négociation ; - Connaître les grandes erreurs à éviter pour le négociateur lorsqu'il dialogue avec la ou les personnes à l'origine de la crise (tutoyer, couper la parole, contredire,...) ; - Connaître les quatre grandes familles d'auteur auquel le négociateur peut être confronté ; - Connaître les différentes phases émotionnelles et les comportements de référence du négociateur pour les gérer (passion, raisonnement, entendement) ; - Connaître les différentes phases de négociation ; - Connaître les différents types de négociation et leur dynamique (en fonction de l'auteur et du moyen de communication) ; - Connaître toutes les caractéristiques d'une négociation passionnelle ; - Connaître toutes les caractéristiques d'une négociation rationnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir écouter ce qui est dit par la ou les personnes à l'origine de la crise ; - Savoir déceler et interpréter les signes « para verbaux » (façon de dire les choses) : <ul style="list-style-type: none"> - les modifications de débit de parole, - les modifications du volume de la voix, - les modifications de la hauteur de la voix, - les modifications de l'intonation de la voix ; - Savoir en déceler les émotions de la ou des personnes à l'origine de la crise ; - Savoir appliquer les principes de l'écoute active ; - Savoir dresser un profil psychologique de la ou des personnes à l'origine de la crise ; - Savoir analyser la situation, tant sur le plan humain et comportemental que sur les faits en cours ; - Savoir appliquer la stratégie adéquate au type de négociation ; - Savoir éviter les erreurs pouvant bloquer la négociation ; - Savoir déceler les tentatives de suicide et appliquer les techniques adéquates. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabiliser l'auteur et le mettre face à ses responsabilités ; - Savoir demeurer neutre; - Savoir faire preuve d'une certaine empathie.

2.3. Faire cesser la crise en préservant les vies humaines.		
Contexte : Lieu public ou privé (école, banque, maison, appartement, bureau, prison...) où se situe la crise. Moyens : Moyens de communication (téléphone, radio, informatique).	C14 : Faire avancer la négociation dans le but de faire cesser la crise ; C15 : S'enquérir de l'état de santé (mental et physique) de toutes les personnes présentes ; C16 : Répondre aux actes d'intimidation et pressions diverses ; C17 : Aviser régulièrement le gestionnaire de crise au fur et à mesure du recueil de renseignements.	
Savoirs théoriques et procéduraux.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la problématique des comportements des victimes d'une prise d'otage ; - Connaître le syndrome de Stockholm ; - Connaître les stratégies fondamentales de la négociation ; - Connaître les objectifs de la négociation ; - Connaître les trois niveaux de la confrontation (confrontation d'intérêt, de pouvoir et de comportement) ; - Connaître les grands principes de la psychologie liée au traumatisme subi par les victimes et à la gestion du stress. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eviter toute situation de blocage au cours de la négociation avec la ou les personnes à l'origine de la crise ; - Savoir analyser la situation pour savoir si le syndrome de Stockholm peut se créer et comment l'utiliser dans la négociation ; - Savoir laisser les instances supérieures prendre les décisions (gestionnaire de crise) ; - Savoir faire germer l'idée d'une solution positive dans l'esprit de la ou des personnes à l'origine de la crise ; - Savoir minimiser la gravité des infractions commises liées à la situation de crise ; - Savoir agir avec la ou les personnes à l'origine de la crise (libération d'otage, divulgation de renseignements,...) ; - Savoir ne pas négocier sur certains éléments (armement, narcotiques, alcool, tout ce qui peut faire empirer la situation, l'échange d'otage, tout ce qui est illégal) ; - Savoir répondre fermement aux actes d'intimidation de la ou des personnes à l'origine de la crise en minimisant les risques ; - Garder l'initiative de la négociation malgré les pressions diverses (média, autorités civiles et militaires, gestionnaire de crise) ; - Savoir recueillir les renseignements pertinents et utiles sur la situation (l'emplacement de la crise, les armes, le nom des auteurs, le nom des otages, la présence de témoins) sans créer de conflit avec la ou les personnes à l'origine de la crise ; - Savoir mettre en application les principes essentiels de la victimologie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agir avec assurance et fermeté ; - Être honnête et éviter de tendre des pièges afin de ne pas envenimer la situation ; - Garder son calme ; - Garder la maîtrise de la situation ; - Savoir gérer son stress.

ACTIVITÉ N° 3.	INSCRIRE LA NÉGOCIATION DANS UN DISPOSITIF MATÉRIEL ET HUMAIN.	
3.1. Évoluer au sein d'une cellule intégrée à un poste de commandement « opération ».		
Contexte : Lieu public ou privé (école, banque, maison, appartement, bureau, prison...) où se situe la crise. Moyens : Moyens de communication (téléphone, radio, informatique).	C18 : Évoluer en tant que négociateur au sein de la cellule ; C19 : Utiliser les moyens techniques mis à la disposition de la cellule ; C20 : Savoir gérer la cellule mise en œuvre dans le cadre de la négociation ; C21 : Négocier avec un interprète à ses cotés ; C22 : Conseiller une tierce personne utilisée comme intermédiaire dans une négociation.	
Savoirs théoriques et procéduraux.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la composition et le mode de fonctionnement d'une équipe de négociateurs ainsi que le rôle de chacun ; - Connaître les schémas et le dispositif à mettre en œuvre lors de négociations passionnelles ou rationnelles ; - Maîtriser les textes juridiques relatifs à la négociation ; - Maîtriser les obligations en matière de sécurité et de préservation du secret ; - Connaître les techniques de communication notamment dans le cas de l'intervention d'un interprète. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir se servir des moyens techniques mis à la disposition de la cellule ; - Savoir mettre en œuvre le dispositif adapté à la situation de crise ; - Savoir respecter les textes juridiques relatifs à la négociation ; - Savoir agir en toute sécurité et en respect du secret ; - Savoir négocier avec la ou les personnes à l'origine de la crise via un interprète. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agir avec assurance et fermeté ; - Garder son calme ; - Garder la maîtrise de la situation ; - Être à l'aise dans l'utilisation des moyens techniques ; - Savoir gérer son stress.

ANNEXE VIII.
NÉGOCIATEUR DE CRISE EXPERT.

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES.

Introduction.

Les connaissances théoriques et les savoir-faire fondamentaux détaillés dans le référentiel des activités et des compétences de « négociateur de crise » ne sont pas, de manière générale, rappelés dans le présent référentiel. Considérés comme maîtrisés par l'expert en négociation de crise, ils figurent en pré-requis de la certification (le présent référentiel ne fait apparaître que les compétences nouvelles propres à l'expertise ; toutefois certains savoirs particulièrement importants sont rappelés pour mémoire).

La maîtrise dans le domaine de la négociation de crise est le fruit de nombreuses années d'expérience durant lesquelles les militaires ont négocié d'abord en tant qu'assistant, des crises passionnelles. Devenus par la suite « négociateur de crise », avec, puis, sans tuteur, ils ont négocié des crises rationnelles plus complexes et plus graves comme les prises d'otages, les extorsions de fonds, les enlèvements ou les forcenés et/ou occupé la fonction de coordinateur en négociation de crise.

Une sélection rigoureuse permet aux meilleurs d'entre-eux d'atteindre le niveau d'expert. Ceux-ci élargissent leur rayon d'action à des situations professionnelles encore plus difficiles traitées en France dans le cadre de plans gouvernementaux (cadre interministériel) ou à l'étranger (enlèvement de ressortissants français). Leurs connaissances dans de nombreux domaines tels que la criminologie, la psychologie, la communication, les mécanismes de crise et autres domaines touchant à la négociation leur permettent d'assurer la formation des futurs négociateurs de crise du groupe, mais surtout de formaliser et de conceptualiser de nouvelles connaissances afin d'améliorer les techniques de négociation de crise.

Le niveau d'expert ne se conçoit enfin que par des échanges réguliers (colloques, stages,...) avec les pays étrangers tels que les USA, le Canada, ou les pays européens sur les méthodes appliquées, notamment dans le cadre du terrorisme international ou du grand banditisme.

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS DE NÉGOCIATEUR DE CRISE EXPERT.

(les termes marqués d'un astérisque sont définis dans le dictionnaire des termes techniques.)

1. ORGANISER ET DIRIGER OU COORDONNER UNE CELLULE DE NÉGOCIATION DE CRISE (*) DANS UN ENVIRONNEMENT PARTICULIÈREMENT DIFFICILE (CRISE GRAVE ET COMPLEXE DANS UN CONTEXTE INTERMINISTÉRIEL OU INTERNATIONAL).

1.1. Évaluer une situation de crise dans son ensemble avant et pendant toute la négociation.

1.1.1. Évaluer globalement la situation (auteurs, armement,...), le moyen de pression (otages, acte terroriste,...), les lieux, les risques, les moyens déployés,...).

1.1.2. Proposer une aide technique à la décision pour élaborer conjointement avec le coordinateur (*) et le commandant de l'opération (*) et en contact avec les autorités civiles (judiciaires, diplomatiques, administratives) et militaires, une stratégie de négociation pour maîtriser une situation complexe grave (crise grave traitée dans le cadre d'un plan gouvernemental (*) ou crise internationale avec enlèvement de ressortissants français).

1.1.3. Organiser la cellule de négociation et, au regard du bilan global de la situation, désigner le personnel qualifié et recenser le matériel nécessaire à la constitution de cette cellule.

1.2. Diriger l'action de la cellule de négociation pour apporter une solution ou des éléments de résolution pour résoudre la crise.

1.2.1. Établir le contact avec les personnes à l'origine de la crise en respectant la stratégie (*) adoptée avec le coordinateur et le commandant de l'opération.

1.2.2. Mener la négociation en étroite collaboration avec le coordinateur et faire la synthèse des éléments nouveaux recueillis sur la ou les personnes à l'origine de la crise (profil psychologique, état physique des otages, revendications,...).

1.2.3. Amener la ou les personnes à l'origine de la crise à se rendre aux forces de l'ordre et libérer les otages.

1.2.4. En cas de non aboutissement de la négociation, décider avec le coordinateur et le commandant de l'opération des moyens à mettre en œuvre (stratégie de leurre) pour l'interpellation et la neutralisation de la ou des personnes à l'origine de la crise et du « top action » marquant le lancement de l'opération d'interpellation dans les meilleures conditions de sécurité.

1.3. En cas de dispositif important à mettre en œuvre et sur désignation du commandant de l'opération, assurer, en tant que coordinateur de crise, un rôle d'interface entre la cellule de négociation et le commandant de l'opération pendant toute la durée de la mission.

1.3.1. Contrôler l'action des négociateurs afin d'éviter toute dérive.

1.3.2. Orienter la négociation.

1.3.3. Évaluer la situation tout au long du déroulement de la crise.

1.3.4. Assurer l'interface entre la cellule de négociation et le commandement de l'opération pendant la durée de la mission.

2. ÉLABORER ET ASSURER UN ENSEIGNEMENT AU PROFIT DES NÉGOCIATEURS DE CRISE ET DES NÉGOCIATEURS RÉGIONAUX ET LEUR GARANTIR UNE PROGRESSION PROFESSIONNELLE PAR UN SUIVI TUTORAL EN SITUATION OPÉRATIONNELLE.

2.1. Assurer la conduite des cours théoriques.

2.1.1. Établir les fiches pédagogiques de cours en respectant le programme établi.

2.1.2. Faire acquérir les connaissances théoriques fondamentales dans les domaines essentiels de la négociation de crise.

2.1.3. Évaluer les connaissances enseignées.

2.2. Assurer la conduite de modules pratiques par l'étude de cas concret et de mises en situation.

2.2.1. Bâtir des scénarii de formation les plus fidèles possibles aux situations traitées en opération.

2.2.2. Faire acquérir les schémas types de la négociation passionnelle et rationnelle par des mises en situations répétées et variées.

2.2.3. Effectuer des debriefings en fin de chaque exercice et évaluer l'acquisition des savoirs-faire et savoir-être.

2.3. En tant que tuteur, encadrer et perfectionner individuellement les négociateurs dans la conduite des négociations menées à l'occasion d'opérations professionnelles réelles non complexes (passionnelles (*)).

2.3.1. Assurer les responsabilités de tuteur auprès du négociateur assistant en le conseillant, en l'orientant et en le corrigeant si nécessaire dans ses choix stratégiques de négociation.

2.3.2. Dans une finalité de perfectibilité du modus opérandi du négociateur de crise débutant, mener un debriefing à l'issue de chaque opération pour évaluer la qualité de la négociation (les points forts de la

mission, les erreurs,...).

2.3.3. Établir une fiche d'évaluation individuelle du candidat en tutorat.

3. FORMALISER ET CONCEPTUALISER LA PROCÉDURE DE NÉGOCIATION, LES PRINCIPES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT D'UN GROUPE DE NÉGOCIATION AINSI QUE LES DIFFÉRENTES APPROCHES ENVISAGEABLES DES AUTEURS D'UNE CRISE (PSYCHOLOGIQUE OU PSYCHIATRIQUE) ET CRÉER AINSI DES CONNAISSANCES NOUVELLES CAPITALISABLES PAR LE GROUPE ET POUVANT ÊTRE ADOPTÉES PAR D'AUTRES UNITÉS EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER.

3.1. Formaliser des pratiques et des savoirs existants mis en évidence à partir d'expériences professionnelles.

3.1.1. Fort de l'expérience et de la maîtrise acquises, procéder à des opérations pédagogiques (rédaction de guide, enseignements théoriques ou pratiques) au bénéfice du groupe ou d'organismes nationaux ou internationaux (ex : réalisation d'actions pédagogiques mandatées par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) (*) ou d'entreprises semi-publiques (ex : Airbus), en vue d'une adoption par les pays membres et dans l'objectif d'une formation uniforme des négociateurs de crises étrangers).

3.2. Conceptualiser des principes inhérents à la négociation de crise par une démarche épistémologique propre à créer de nouvelles connaissances capitalisables par la gendarmerie et apportant une plus value aux techniques existantes.

3.2.1. : Identifier les domaines ou des phases de la négociation de crise présentant des dysfonctionnements et juger de leur perfectibilité.

3.2.2. : Conceptualiser des principes d'organisation et de fonctionnement d'un groupe ou d'une cellule de négociation dans un contexte de crises normalisées.

3.2.3. : Conceptualiser des approches à caractère psychologique ou psychiatrique d'auteurs de prise d'otages, de terroristes ou d'auteurs d'autres crises.

3.2.4. : Innover des concepts de négociation.

3.3. Collaborer à l'harmonisation des procédures opérationnelles de la négociation de crise en participant activement à des colloques nationaux et internationaux sur l'évolution des techniques de négociation de crise et par le suivi de stages qualifiants auprès d'organismes internationaux tels que le Collège Canadien de Police (*) ou le FBI (*).

3.3.1. Participer activement à des échanges avec d'autres organismes français ou européens ayant en charge la négociation de crise et développer avec eux des méthodes d'action pour des opérations interministérielles ou européennes menées dans le cadre de plans gouvernementaux.

3.3.2. Échanger avec des experts internationaux dans le cadre de l'International Negotiation Working Group (*) en vue d'harmoniser les procédures opérationnelles.

3.3.3. Acquérir des compétences et des connaissances dans le domaine de la négociation de crise auprès d'instances internationales.

3.3.4. Échanger sur les expériences opérationnelles vécues (types de crise, erreurs commises, orientations, conclusions,...) et confronter les différentes méthodes d'action.

DICTIONNAIRE DES TERMES TECHNIQUES.

TERMES.	DÉFINITIONS.
Cellule de négociation de crise.	Structure comprenant le personnel chargé de négocier avec le ou les auteurs d'une crise (prise d'otage, forcené,...), rattachée au poste de commandement opérationnel et en cas de dispositif important, placée sous le contrôle d'un coordinateur en négociation.
Collège canadien de police.	Organisme de formation de la police canadienne.
Commandant de l'opération.	Officier responsable de l'emploi des forces de l'ordre, (négociation, assaut, tireur d'élite,..) pour résoudre une crise.
Coordinateur en négociation.	Officier ou sous-officier expert ou en cours d'expertise chargé d'assurer l'interface entre le commandant de l'opération et la cellule de négociation.
Crise passionnelle.	Crise dont l'auteur est un forcené.
Crise rationnelle.	Prise d'otages, extorsion de fonds, enlèvement.
FBI (Federal bureau of investigations).	Service chargé aux États-Unis de la police fédérale.
International negotiation working group.	Groupe de travail international regroupant les instances des pays chargées des négociations de crise.
Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI).	Instance internationale traitant entre autres des problèmes liés à la sécurité des personnes à bord des avions de ligne.
Plan gouvernemental.	Plan d'action mis en œuvre pour lutter contre des actions graves menées contre la sécurité publique.
Stratégie de négociation.	Moyens relationnels, utilisés par le négociateur de crise, pour amener le ou les auteurs d'une crise comportant un moyen quelconque de pression à se rendre aux forces de l'ordre sans violence et en faisant cesser toutes menaces.

SAVOIRS THÉORIQUES ET PROCÉDURAUX.

ACTIVITÉ N° 1.	ORGANISER ET DIRIGER OU COORDONNER UNE CELLULE DE NÉGOCIATION DE CRISE DANS UN ENVIRONNEMENT PARTICULIÈREMENT DIFFICILE (CRISE GRAVE ET COMPLEXE DANS UN CONTEXTE INTERMINISTÉRIEL OU INTERNATIONAL).	
1.1. Évaluer une situation de crise dans son ensemble avant et pendant toute la négociation.		
Conditions de réalisation de l'activité/Contexte : - Véhicule spécialement équipé de moyens de télécommunication et d'informatique ; - Tous lieux à proximité de celui où se déroule la crise.	<p>1.1.1. Évaluer globalement la situation (auteurs, armement...), le moyen de pression (otages, actes terroristes,...), les lieux, les risques, les moyens déployés,...)</p> <p>1.1.2. Proposer une aide technique à la décision pour élaborer conjointement avec le coordinateur et le commandant de l'opération et en contact avec les autorités civiles (judiciaires, diplomatiques, administratives) et militaires, une stratégie de négociation pour maîtriser une situation complexe et grave (crise grave traitée dans le cadre d'un plan gouvernemental ou crise internationale avec enlèvement de ressortissants français)</p> <p>1.1.3. Organiser la cellule de négociation et au regard du bilan global de la situation, désigner le personnel qualifié et recenser le matériel nécessaire à la constitution de cette cellule.</p>	
Savoirs théoriques et pratiques.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<p>Les paramètres généraux de la crise Connaître parfaitement tous les types de crises auxquelles le négociateur peut être confronté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crises passionnelles, - Crises rationnelles (prises d'otages avec détournement d'aéronef ou de navire, extorsion de fonds, forcenés, terrorisme avec prise d'otages, avec menace sur la sécurité publique, en France ou à l'étranger, ...), - la diversité des auteurs d'une crise, leurs buts et leurs moyens : - les criminels, les terroristes, les malades psychiatriques..., - le but recherché (pécuniaire, idéologique, recherche de liberté, vengeance,...), - les moyens de pression (menaces, otages,...), - les autres acteurs de la crise : - le directeur des opérations de crise (DOC), - les autorités administratives, politiques, judiciaires et diplomatiques, - les victimes actives, - les victimes passives, - les médias, - les négociateurs privés. 	<p>Savoir procéder efficacement et méthodiquement en ayant recours s'il s'avère nécessaire à la délégation pour évaluer le plus finement possible la situation dans son ensemble ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eu égard au bilan de situation (auteurs, victimes, évaluation des risques, lieux, mobile des auteurs) décider avec le coordinateur et le commandant des opérations, de la stratégie de négociation la mieux adaptée ; - Savoir définir sa stratégie de négociation par une analyse précise de la situation présente et en s'appuyant sur les schémas théoriques connus ; - Tenir son rôle et accomplir sa mission au sein d'un dispositif important en présence de hautes personnalités dans un contexte d'action gouvernemental ou diplomatique (négociation pour une prise d'otages de ressortissants français à l'étranger) ; - Tenir compte du rôle et de l'importance des médias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir gérer son stress ; - Garder une attitude calme malgré l'agitation environnante ; - Avoir un esprit d'analyse et de synthèse.

Savoirs théoriques et pratiques.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<p>Les plans gouvernementaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître précisément les structures mises en place et le rôle du négociateur en cas de piraterie dans les domaines de l'air, de la mer, du nucléaire ou des produits toxiques. <p>La négociation de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'aspect juridique. <p>L'emploi des négociateurs en contexte international :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La position internationale sur la gestion des enlèvements. <p>Les structures de gestion de crise et leur animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents postes de commandement opérationnels ; - La cellule de négociation ; - La recherche et la synthèse du renseignement ; - La communication avec le coordinateur et le commandant de l'opération. <p>La négociation de crise à l'étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'expertise en contact avec une personnalité de haut niveau (ambassadeur, ministre,...) ; - L'engagement des forces de gendarmerie à l'étranger. <p>Les différents schémas de négociation adaptés aux types de crises (stratégie de négociation).</p>		

1.2. Diriger l'action de la cellule de négociation pour apporter une solution ou des éléments de résolution pour résoudre la crise.		
<p>Conditions de réalisation de l'activité/Contexte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Véhicule spécialement équipé de moyens de télécommunication et d'informatique ; - Tous lieux à proximité de celui où se déroule la crise. 	<p>1.2.1. Établir le contact avec les personnes à l'origine de la crise en respectant la stratégie adoptée avec le coordinateur et le commandant de l'opération.</p> <p>1.2.2. Mener la négociation en étroite collaboration avec le coordinateur et faire la synthèse des éléments nouveaux recueillis sur la ou les personnes à l'origine de la crise (profil psychologique, état physique des otages, revendications,...).</p> <p>1.2.3. Amener la ou les personnes à l'origine de la crise à se rendre aux forces de l'ordre et libérer les otages.</p> <p>1.2.4. En cas de non aboutissement de la négociation, décider avec le coordinateur et le commandant de l'opération des moyens à mettre en œuvre (stratégie de leurre) pour l'interpellation et la neutralisation du ou des personnes à l'origine de la crise et du « top action » marquant le lancement de l'opération d'interpellation dans les meilleures conditions de sécurité.</p>	
Savoirs théoriques et pratiques.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<p>La négociation de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître le schéma type du déroulement d'une prise d'otages et plus particulièrement à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> - aspects psychologiques. - Connaître les différents stades d'adaptation psychologique lors d'une prise d'otage (auteurs, victime) : <ul style="list-style-type: none"> - la phase initiale (nervosité, excitation intense) ; - la phase intermédiaire d'adaptation ou séquestration (consolidation et retour au calme ou phase intermittente et éruptive accompagnée de violence) ; <ul style="list-style-type: none"> - phase finale ou libération (nervosité, excitation). - Connaître les différentes issues possibles d'une prise d'otage : <ul style="list-style-type: none"> - la reddition ; - l'assaut ; - le suicide collectif. - Connaître les causes des traumatismes des victimes et leurs conséquences : <ul style="list-style-type: none"> - perte de la fierté et de la dignité ; - absence de contrôle de la situation ; - syndrome de Stockholm, de Londres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire la négociation dans le but d'inciter le ou les auteurs à se rendre aux forces de l'ordre et à faire cesser tous moyens de pression tant sur les personnes (otages) que sur les biens ; - Savoir orienter la négociation en fonction de l'événementiel (libération d'otages, nouvelles revendications, ...) ; - Mettre en application ses connaissances en psychologie afin : <ul style="list-style-type: none"> - d'éviter toute forme de blocage de la situation et garantir une sécurité maximum des personnes, - de dresser, au fur et à mesure des contacts en présence ou à distance, un profil et un état psychologique du ou des auteurs de la crise, - de définir la relation auteurs/victimes dans l'éventualité d'un assaut ; - Savoir écouter et observer, à chacune des prises de contact avec le ou les auteurs, pour déceler et interpréter des comportements anormaux ; - Dans le cadre d'une intervention en territoire extérieur, être en mesure d'intégrer des logiques sociales, culturelles ou religieuses dans certaines prises de décision sans mettre la sécurité des personnes en danger ; - Savoir agir de concert avec le coordinateur et le commandant de l'opération ; - S'adapter et réagir à des événements imprévisibles sans commettre d'actes rétrogrades ou irréversibles mettant à la fois la sécurité des personnes en danger et rendant toute négociation impossible ; - Savoir intégrer au mieux les tierces personnes intermédiaires dans une cellule de négociation ; - Être en mesure d'évaluer le stress des négociateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir gérer son stress ; - Garder une attitude calme malgré l'agitation environnante ; - Avoir un esprit de synthèse ; - Être vigilant.

Savoirs théoriques et pratiques.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents rapports liant les différents acteurs d'une prise d'otage : <ul style="list-style-type: none"> - liens auteurs/victimes, - liens auteurs/négociateur, - liens auteurs/victimes/négociateur ; - Connaître les différents comportements humains en situation dégradée : <ul style="list-style-type: none"> - les différents comportements, - les effets du stress, - Aspect culturel et social ; - Connaître et prendre en compte les logiques sociales, culturelles et religieuses en intervention extérieure au territoire national : <ul style="list-style-type: none"> - techniques de négociation. - Maîtriser les différentes manières pour conduire au mieux une négociation : <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone, - en présence directe,... - Maîtriser la détection, la signification et l'interprétation des signes para-verbaux et gestuels des auteurs de la crise ; - Maîtriser les moyens de gestion, les parades et les leurres (la médiation, la tierce personne intermédiaire,...) ; - Maîtriser le fonctionnement d'un dispositif général de gestion de crise majeure (niveau gouvernemental) avec prise en compte des articulations entre les différents acteurs ; - Maîtriser l'emploi d'un médecin psychiatre ; - Connaître le fonctionnement d'une cellule de veille (emploi d'une tierce personne intermédiaire). <p>Techniques de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les grands principes de la communication notamment en situation de crise : <ul style="list-style-type: none"> - les techniques de prise de parole en public, - la communication de crise, - la gestion des conflits, - l'emploi d'un interprète. <p>Les services de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation, structure et éléments d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> - les forces de police; - les forces armées; - les forces de sécurité civile. 		

1.3. En cas de dispositif important à mettre en œuvre et sur désignation du commandant de l'opération, assurer, en tant que coordinateur de crise, un rôle d'interface entre la cellule de négociation et le commandant de l'opération pendant toute la durée de la mission.

<p>Conditions de réalisation de l'activité/Contexte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poste de commandement opérationnel ; - Cellule de négociation. 	<p>1.3.1. Contrôler l'action des négociateurs afin d'éviter toute dérive ;</p> <p>1.3.2. Orienter la négociation ;</p> <p>1.3.3. Évaluer la situation tout au long du déroulement de la crise ;</p> <p>1.3.4. Assurer l'interface entre la cellule de négociation et le commandement de l'opération pendant la durée de la mission.</p>	
Savoirs théoriques et pratiques.	Savoir-faire.	Ressources personnelles.
<p>Maîtriser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les aspects de la négociation de crise (techniques de négociation de crise, schémas d'intervention (prise d'otage, terrorisme, extorsion de fonds,...), psychologie appliquée à la négociation aux auteurs et victimes de crise, structure et fonctionnement d'une cellule de négociation...); - les techniques de communication ; - les techniques d'organisation ; - tous les aspects juridiques de la négociation de crise en France ou à l'étranger et des différents types de crise ; - la mise en œuvre, l'organisation, la finalité des plans gouvernementaux et le rôle du négociateur de crise ; - le rôle d'interface entre la cellule de négociation et le commandant du dispositif ; - le rôle et la place du coordinateur dans les différentes missions opérationnelles ; - connaître parfaitement les capacités tactiques et techniques de l'unité d'intervention. 	<p>Savoir évaluer les possibilités d'aboutissement de la négociation menée par le négociateur de crise ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apporter une aide technique au négociateur ; - Gérer la cellule négociation sur le plan logistique ; - Alerter le commandant du dispositif sur les renseignements recueillis par le négociateur et tenir informé le négociateur de tout événement observé par le dispositif d'intervention ; - Assurer le rôle de coordinateur au sein d'un dispositif de gestion de crise complexe mis en œuvre dans le cadre d'un plan gouvernemental ou projeté à l'étranger ; - Savoir se situer et se positionner auprès des différentes autorités ainsi que dans un environnement ministériel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Être « assertif » ; - Être méthodique ; - Être réactif ; - Être patient ; - Être rationnel ; - Être capable d'absorber une forte pression (tampon) ; - Avoir le sens de la rhétorique ; - Avoir la capacité à prendre du recul ; - Savoir écouter ; - Savoir faire preuve d'empathie ; - Savoir mettre en confiance ; - Savoir sentir et apprécier une situation, une ambiance.

<p>ACTIVITÉ N° 2.</p>	<p>ÉLABORER ET ASSURER UN ENSEIGNEMENT AU PROFIT DES NÉGOCIATEURS DE CRISE ET DES NÉGOCIATEURS RÉGIONAUX ET LEUR GARANTIR UNE PROGRESSION PROFESSIONNELLE PAR UN SUIVI TUTORAL EN SITUATION OPÉRATIONNELLE.</p>	
<p>2.1. Assurer la conduite des cours théoriques.</p>		
<p>Conditions de réalisation de l'activité/Contexte : Locaux de l'unité.</p>	<p>2.1.1. Établir les fiches pédagogiques de cours en respectant le programme établi 2.1.2. Faire acquérir les connaissances théoriques fondamentales dans les domaines essentiels de la négociation de crise 2.1.3. Évaluer les connaissances enseignées</p>	
<p>Savoirs théoriques et procéduraux.</p>	<p>Savoir-faire.</p>	<p>Ressources personnelles.</p>
<p>Crise, gestion et négociation de crise : - Maîtriser l'ensemble des connaissances techniques et des savoirs théoriques et procéduraux de la négociation de crise.</p> <p>Communication : - Maîtriser les grands principes de communication et de pédagogie.</p> <p>Organisation : - Maîtriser les techniques d'organisation et de gestion du temps.</p>	<p>- Réaliser pour chacun des domaines étudiés, des fiches de cours établies selon des critères pédagogiques reconnus (la crise passionnelle, profil psychologique, les phases de la prise d'otages, la place du négociateur, la négociation rationnelle, le comportement des victimes, le syndrome de Stockholm, le fonctionnement d'une cellule de négociation constituée au sein d'un PC opération, emploi d'un interprète dans une négociation, approche juridique et pénale de la négociation,...) ;</p> <p>- Diriger des séances d'instruction théoriques dans le domaine de la négociation de crise ;</p> <p>- Vérifier l'acquisition des connaissances théoriques grâce à un système d'évaluation.</p>	<p>- Être clair ; - Être concis ; - Être synthétique ; - Être pédagogue.</p>

2.2. Assurer la conduite de modules pratiques par l'étude de cas concrets et de mises en situation		
Conditions de réalisation de l'activité/Contexte : Locaux de l'unité ; Sites d'entraînement de l'unité.	2.2.1. Bâtir des <i>scenarii</i> de formation les plus fidèles possibles aux situations traitées en opération 2.2.2. Faire acquérir les schémas types de la négociation passionnelle et rationnelle par des mises en situation répétées et variées 2.2.3. Effectuer des debriefings en fin de chaque exercice et évaluer l'acquisition des savoir-faire et savoir-être	
Savoirs théoriques et procéduraux	Savoir-faire	Ressources personnelles
Crise gestion et négociation de crise : - Maîtriser l'ensemble des connaissances techniques et des savoirs théoriques et procéduraux de la négociation de crise. Communication : - Maîtriser les grands principes de communication et de pédagogie . Organisation : - Maîtriser les techniques d'organisation et de gestion du temps.	- Transposer son expérience professionnelle dans des cas concrets pour que la fiction réalisée reproduise au plus juste les schémas des différents types de crise connus ; - Savoir conduire des séances d'instruction pratiques et des debriefings ; - Vérifier l'acquisition des connaissances pratiques grâce à un système d'évaluation.	- Être clair ; - Être concis ; - Être synthétique ; - Être pédagogue ; - Être pragmatique.

2.3. En tant que tuteur, encadrer et perfectionner individuellement les négociateurs dans la conduite des négociations menées à l'occasion d'opérations professionnelles réelles non complexes (crises passionnelles)		
Conditions de réalisation de l'activité/contexte : - Véhicule spécialement équipé de moyens de télécommunication et d'informatique ; - Tous lieux à proximité de celui où se déroule la crise.	2.3.1. Assurer les responsabilités de tuteur auprès du négociateur en formation en le conseillant, en l'orientant et en le corrigeant si nécessaire dans ses choix stratégiques de négociation 2.3.2. Dans une finalité de perfectibilité du modus operandi du négociateur de crise débutant, mener un debriefing à l'issue de chaque opération et évaluer la qualité de la négociation (les points forts de la mission, les erreurs,...) 2.3.3. Établir une fiche individuelle d'évaluation du candidat en tutorat	
Savoirs théoriques et procéduraux	Savoir-faire	Ressources personnelles
Crise, gestion et négociation de crise : Maîtriser : - tous les aspects de la négociation de crise (techniques de négociation de crise, schémas d'intervention (prise d'otage, terrorisme, extorsion de fonds,...), psychologie appliquée à la négociation aux auteurs et victimes de crise, structure et fonctionnement d'une cellule de négociation...) - tous les aspects juridiques de la négociation de crise. Communication : - Maîtriser les grands principes de communication et de pédagogie.	- Assumer les responsabilités de tuteur ; - Savoir conseiller, orienter et corriger le négociateur en tutorat ; - Créer un climat de confiance entre le tuteur et le stagiaire ; - Savoir évaluer les connaissances du stagiaire et l'améliorer dans ses domaines lacunaires ; - Perfectionner le militaire individuellement ; - Être en mesure d'établir un rapport de tutorat destiné à la hiérarchie.	- Être pédagogue ; - Être assertif.

<p>ACTIVITÉ N° 3.</p>	<p>FORMALISER ET CONCEPTUALISER LA PROCÉDURE DE NÉGOCIATION, LES PRINCIPES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT D'UN GROUPE DE NÉGOCIATION AINSI QUE LES DIFFÉRENTES APPROCHES ENVISAGEABLES DES AUTEURS D'UNE CRISE (PSYCHOLOGIQUE OU PSYCHIATRIQUE) ET CRÉER AINSI DES CONNAISSANCES NOUVELLES CAPITALISABLES PAR LE GROUPE ET POUVANT ÊTRE ADOPTÉES PAR D'AUTRES ORGANISMES EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER.</p>	
<p>3.1. Formaliser des pratiques et des savoirs existants mis en évidence à partir d'expériences professionnelles.</p>		
<p>Conditions de réalisation de l'activité/Contexte : Tous lieux utiles au travail de formalisation et de conception.</p>	<p>3.1.1. Fort de l'expérience et de la maîtrise acquises, procéder à des opérations pédagogiques (rédaction de guide, enseignements théoriques ou pratiques) au bénéfice du groupe ou d'organismes nationaux ou internationaux (ex : réalisation d'actions pédagogiques mandatées par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ou d'entreprises semi-publiques (ex : Airbus), en vue d'une adoption par les pays membres et dans l'objectif d'une formation uniforme des négociateurs de crises étrangers.</p>	
<p>Savoirs théoriques et procéduraux.</p>	<p>Savoir-faire.</p>	<p>Ressources personnelles.</p>
<p>Crise, gestion et négociation de crise : - Maîtriser l'ensemble des connaissances techniques et des savoirs théoriques et procéduraux de la négociation de crise.</p> <p>Communication : - Maîtriser les grands principes de communication et de pédagogie ; - Maîtriser les techniques de théorisation.</p> <p>Organisation : - Maîtriser les techniques d'organisation et de gestion du temps.</p>	<p>- Théoriser les connaissances, les pratiques et l'expérience acquises au cours des années d'exercice des activités de négociateur de crise ; - Formaliser des concepts connus dans le domaine de la conduite de négociation et de l'organisation des structures de négociation ; - Réaliser un enseignement évolutif et adapté à l'auditoire-cible en graduant et en hiérarchisant les connaissances à transmettre ; - Savoir appliquer une méthode de travail ; - Savoir retranscrire sous forme de concept, des pratiques et des savoir-faire empiriques.</p>	<p>- Être méthodique ; - Être organisé ; - Rédiger aisément ; - Avoir un esprit d'analyse.</p>

3.2. Conceptualiser des principes inhérents à la négociation de crise par une démarche épistémologique propre à créer de nouvelles connaissances capitalisables par la gendarmerie et apportant une plus value aux techniques existantes.

<p>Conditions de réalisation de l'activité/Contexte : Tous lieux utiles au travail de formalisation et de conception.</p>	<p>3.2.1. Identifier les domaines ou les phases de la négociation de crise présentant des dysfonctionnements et juger de leur perfectibilité 3.2.2. Conceptualiser des principes d'organisation et de fonctionnement d'un groupe ou d'une cellule de négociation dans un contexte de crises normalisées 3.2.3. Conceptualiser des approches à caractère psychologique ou psychiatrique d'auteurs de prise d'otages, de terroristes ou d'auteurs d'autres crise 3.2.4. Innover des concepts de négociation</p>	
<p>Savoirs théoriques et procéduraux.</p>	<p>Savoir-faire.</p>	<p>Ressources personnelles.</p>
<p>Maîtriser parfaitement l'exercice de la profession quels que soient la crise et le contexte.</p> <p>Crise gestion et négociation de crise : - Maîtriser l'ensemble des connaissances techniques et des savoirs théoriques et procéduraux de la négociation de crise.</p> <p>Communication : - Maîtriser les grands principes de communication et de pédagogie ; - Maîtriser les techniques de conceptualisation.</p> <p>Organisation : - Maîtriser les techniques d'organisation et de gestion du temps.</p>	<p>- Innover par un travail heuristique ; - Dégager des règles ou des hypothèses à partir d'une recherche épistémologique et conceptualiser de nouvelles connaissances pour apporter une plus value à l'exercice de la profession ; - Conduire une recherche épistémologique : recherche documentaire et conduite d'entretien ; - Savoir appliquer une méthode de travail et transcrire le(s) nouveau(x) concept(s) développé(s) sous la forme d'un mémoire ; - Appliquer une méthode de travail.</p>	<p>- Avoir un esprit d'analyse ; - Être rigoureux, méthodique et organisé ; - Être curieux ; - Avoir des qualités de communicant.</p>

3.3. Collaborer à l'harmonisation des procédures opérationnelles de la négociation de crise en participant activement à des colloques nationaux et internationaux sur l'évolution des techniques de négociation de crise et par le suivi de stages qualifiants auprès d'organismes internationaux tels que le Collège Canadien de Police ou le FBI.

<p>Conditions de réalisation de l'activité/Contexte : En et en-dehors du territoire national.</p>	<p>3.3.1. Participer activement à des échanges avec d'autres organismes français ou européens ayant en charge la négociation de crise et développer avec eux des méthodes d'action pour des opérations interministérielles ou européennes menées dans le cadre de plans gouvernementaux</p> <p>3.3.2. Échanger avec des experts internationaux dans le cadre de l'International Negotiation Working Group en vu d'harmoniser les procédures opérationnelles</p> <p>3.3.3. Acquérir des compétences et des connaissances dans le domaine de la négociation de crise auprès d'instances internationales</p> <p>3.3.4. Échanger sur les expériences opérationnelles vécues (types de crise, erreurs commises, orientations, conclusions,...) et confronter les différentes méthodes d'action</p>	
<p>Savoirs théoriques et procéduraux.</p>	<p>Savoir-faire.</p>	<p>Ressources personnelles.</p>
<p>Maîtriser parfaitement l'exercice de la profession, quels que soient la crise et le contexte.</p> <p>Crise, gestion et négociation de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'ensemble des connaissances techniques et des savoirs théoriques et procéduraux de la négociation de crise. <p>Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les grands principes de communication et de pédagogie ; - Connaître le principe du lobbyisme ; - Maîtriser les techniques de conceptualisation et de théorisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les innovations du groupe en matière de négociation de crise aux instances nationales ou internationales ; - Soutenir un argumentaire technique pour emporter l'adhésion ; - Échanger sur des situations problématiques ou des techniques perfectibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Être bilingue ou trilingue ; - Avoir des qualités managériales ; - Avoir des qualités de communicant ; - Avoir un esprit ouvert à toute évolution.

ANNEXE IX.
TABLEAU DES ÉQUIVALENCES.

DIPLÔMES POSSÉDÉS.	NOUVEAUX TITRES GENDARMERIE DÉLIVRÉS À COMPTER DE L'ANNÉE 2008.
Diplôme négociateur assistant ou Médiateur de crise	Diplôme négociateur régional
Diplôme négociateur principal	Diplôme négociateur de situation de crise
Diplôme négociateur expert	Diplôme expert négociateur de situation de crise