

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Arrêté du 16 juin 2017 modifiant l'arrêté du 10 décembre 2010 relatif à l'agrément prévu à l'article R. 622-26 du code de la sécurité intérieure

NOR : INTD1716176A

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur,

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment ses articles R. 622-22, R. 622-25 et R. 622-26 ;

Vu l'arrêté du 10 décembre 2010 modifié relatif à l'agrément prévu à l'article R. 622-26 du code de la sécurité intérieure,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Après l'article 3 de l'arrêté du 10 décembre 2010 susvisé, sont insérés les articles 3-1 à 3-5 ainsi rédigés :

« *Art. 3-1.* – L'avis du ministre de l'intérieur mentionné à l'article R. 622-25 du code de la sécurité intérieure est pris au regard des compétences définies au présent arrêté.

« *Art. 3-2.* – 1^o Les compétences évaluées à l'article R. 622-24 du code de la sécurité intérieure sont présentées comme suit, pour l'activité de recherches privées :

«

PARTIE	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE MINIMALE	
			Dirigeant	Salarié
Rôle et statut de l'agent de recherches privées	Maîtriser le cadre juridique déontologique et professionnel émanant du livre VI du code de la sécurité intérieure	Connaître : - les conditions de moralité requises pour l'accès à la profession ; - les dispositions visant à éviter la confusion avec un service public ; - l'interdiction d'entrave au libre usage des biens, l'interdiction de coercition à l'égard des personnes et les sanctions afférentes ; - le fonctionnement du conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS) ; - les démarches nécessaires à l'obtention de l'agrément ou de la carte professionnelle ; - le secret professionnel.	14 heures	14 heures
Module juridique	Connaître les grands principes du droit constitutionnel	Connaître : - les éléments du bloc de constitutionnalité ; - le principe de séparation des pouvoirs.	7 heures	7 heures
	Maîtriser l'organisation du système juridique français	Connaître : - les juridictions de l'ordre judiciaire ; - les juridictions de l'ordre administratif ; - les acteurs de la justice.	7 heures	7 heures
	Maîtriser les notions principales du droit de la famille	Connaître les dispositions du code civil relatives : - aux notions de personnes physique et morale ; - à l'incapacité ; - à la filiation ; - aux différentes situations matrimoniales, union hors mariage, au divorce.	14 heures	10 heures
	Acquérir des notions de droit des contrats	Connaître : - les conditions de validité d'un contrat ; - les effets d'un contrat ; - le mandat ;	5 heures	2 heures

PARTIE	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE MINIMALE	
		– les principes de la responsabilité civile, contractuelle et délictuelle.		
	Maîtriser la notion de concurrence déloyale	Connaître : – les principes et fondements de la concurrence déloyale ; – les actions en justice.	5 heures	2 heures
	Connaître les grands principes de la procédure civile	Connaître les grands principes et les différentes phases des procédures civiles. Savoir effectuer une veille juridique et utiliser la jurisprudence pertinente.	10 heures	4 heures
	Connaître les infractions en droit des affaires	Connaître la réglementation relative à : – la notion d'abus de bien sociaux ; – la notion de détournement d'actifs.	4 heures	4 heures
	Maîtriser les connaissances relatives au contrat de travail	Connaître : – la notion de contrat de travail ; – la réglementation des conditions de travail ; – les différents cas de rupture d'un contrat de travail et ses modalités.	4 heures	3 heures
	Connaître la procédure prud'homale	Maîtriser : – les compétences du conseil des prud'hommes ; – l'organisation du conseil des prud'hommes ; – les règles de procédures.	5 heures	2 heures
	Connaître les grands principes du droit des entreprises	Connaître la législation relative à : – la création d'une société ; – le fonctionnement d'une société ; – la dissolution d'une société.	5 heures	2 heures
	Maîtriser des notions juridiques techniques	Maîtriser les notions de : – constat ; – sommation ; – ordonnance sur requête.	7 heures	4 heures
	Maîtriser les grands principes du droit pénal général	Connaître : – les principes généraux ; – les règles de la loi pénale ; – les règles relatives aux infractions pénales ; – la responsabilité pénale.	10 heures	10 heures
	Maîtriser les grands principes du droit pénal spécial liés à l'exercice de l'activité de recherches privées	Connaître : – les dispositions relatives aux atteintes à l'intégrité physique ou psychique de la personne et notamment la non-assistance à personne en danger, l'omission d'empêcher un crime ou un délit ; – les dispositions relatives aux atteintes aux libertés, à la dignité ou à la personnalité et notamment le secret des correspondances et le secret professionnel ; – les dispositions relatives à l'usurpation de titres ou fonctions, aux faux et usage de faux ; – les dispositions relatives aux atteintes aux biens tels l'appropriation frauduleuse ; – les dispositions relatives aux atteintes à l'administration ou à l'action de la justice, les atteintes aux intérêts fondamentaux de la Nation et à l'autorité de l'Etat ; – les dispositions relatives aux secrets des correspondances et aux systèmes de traitement automatisé de données.	10 heures	10 heures
	Maîtriser les grands principes de la procédure pénale	Connaître : – les principes généraux de la procédure pénale ; – les acteurs de la procédure pénale ; – les différentes actions en justice ; – les phases de la procédure pénale. Maîtriser les notions de l'article 73 du code de procédure pénale.	10 heures	4 heures
Libertés publiques	Connaître les libertés publiques et individuelles	Connaître : – les dispositions relatives au respect de la vie privée ; – le droit à l'image ; – le droit de propriété ; – les grands principes de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés notamment la notion de données à caractère personnel ; – la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).	21 heures	14 heures

PARTIE	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE MINIMALE	
Réglementation relative aux armes et aux stupéfiants	Connaître les éléments principaux relatifs aux armes et à la drogue	Connaître : - la typologie des armes ; - les types de drogue.	4 heures	4 heures
Coopération en matière de sécurité	Connaître la politique nationale en termes de complémentarité du secteur public/privé	Savoir comment collaborer avec les services publics.	5 heures	2 heures
Les différents types d'enquêtes	Savoir appliquer l'algorithme des enquêtes	Maîtriser les étapes des enquêtes pénales, civiles, commerciales et sociales.	7 heures	7 heures
	Appréhender les bases de l'enquête généraliste	Enquêtes dans le cadre de la famille, lutte contre le travail clandestin, lutte contre la concurrence déloyale, lutte contrefaçon, lutte contre l'espionnage.	21 heures	21 heures
	Appréhender les bases de l'enquête financière	Connaître : - les objectifs de l'enquête financière ; - la typologie des infractions ; - les méthodes d'enquêtes ; - les méthodes de recueil de la preuve.	14 heures	14 heures
	Appréhender les bases de la contre enquête pénale	Connaître : - les objectifs et les limites ; - les méthodes d'enquêtes.	7 heures	7 heures
	Appréhender les bases de l'enquête de voisinage	Connaître : - les objectifs et les limites ; - les méthodes d'enquêtes.	14 heures	14 heures
	Appréhender les bases de l'enquête de solvabilité	Connaître : - les objectifs et les limites ; - les méthodes d'enquêtes.	7 heures	7 heures
Les techniques d'enquêtes	Savoir préparer une mission	Savoir : - traiter les informations ; - organiser son intervention ; - établir une stratégie opérationnelle ; - répertorier son matériel opérationnel ; - mener un repérage ; - déterminer une faisabilité opérationnelle ; - fixer les moyens et financier.	14 heures	14 heures
	Savoir effectuer une audition ou recueillir des attestations	Savoir : - préparer une audition ; - mettre en œuvre les différentes techniques d'entretien. Connaître : - le droit d'annoncer ou non sa qualité ; - le régime juridique des attestations prévu par le code de procédure civile.	7 heures	7 heures
	Préparer une intervention en lien avec d'autres acteurs	Savoir : - préparer l'intervention d'un huissier de justice ; - exécuter une ordonnance ; - prévenir les forces de l'ordre. Connaître : - les cas d'intervention d'un expert.	7 heures	4 heures
	Maîtriser les techniques pratiques d'enquête	Connaître les techniques de filature en voiture, à pied et l'organisation d'un dispositif.	14 heures	14 heures
Maîtriser la surveillance d'un bien ou d'une personne.		14 heures	14 heures	
Savoir prendre une photographie ou une vidéo utilisable en justice.		21 heures	10 heures	
Collecte d'informations	Maîtriser les outils informatiques	Maîtriser : - les principes généraux d'internet ; - le web invisible ; - les syntaxes de recherche ; - les moteurs de recherches ; - les techniques de recherches ; - les identifiants URL ; - les types de documents administratifs consultables. Connaître le rôle de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).	14 heures	14 heures

PARTIE	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE MINIMALE	
	Rechercher des informations	Connaître : - les sources publiques consultables ; - la recherche généalogique.	14 heures	7 heures
	Recherche des personnes	Connaître : - la recherche de débiteurs ; - les disparitions inquiétantes.	21 heures	14 heures
Administration de la preuve	Maîtriser l'administration de la preuve en fonction des domaines	Connaître l'administration de la preuve dans le cadre d'une procédure : - civile ; - pénale ; - prud'homale.	14 heures	7 heures
		Savoir rédiger un rapport ou un compte rendu.	14 heures	21 heures

« 2° La formation doit également comprendre des mises en pratique, pour une durée minimale globale de 49 heures, relatives aux modules « techniques d'enquête » et « collecte d'information ».

« Art. 3-3. – Pour les exploitants individuels, les dirigeants et les gérants des agences de recherches privées, outre les compétences évaluées à l'article 3-2, les compétences évaluées en application de l'article R. 622-28 du code de la sécurité intérieure sont présentées comme suit :

«

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
Fonctionnement d'une agence	Connaître les principales étapes de création d'une agence	Connaître : - les statuts juridiques ; - les modalités de financement ; - les études de marché ; - le développement de projet.	21 heures
	Maîtriser les règles de gestion d'une agence	Connaître : - les règles de gestion administrative ; - les règles de gestion générale.	
	Connaître les règles de gestion administrative, comptable et générale d'une entreprise	Connaître : - le bilan comptable ; - les règles de base de la comptabilité ; - les différents statuts juridiques et leurs conséquences fiscales. Savoir réaliser un devis, une facture.	35 heures
	Communiquer	Connaître : - les différents moyens de communication (site internet...) ; - les règles de communication et de commercialisation. Savoir : - développer son réseau ; - gérer les médias.	7 heures
	Gérer les relations client et fournisseur	Savoir : - gérer un rendez-vous avec un client ; - gérer les fournisseurs.	7 heures
Organisation des interventions	Déterminer le cadre juridique et la mission dévolue	Savoir : - qualifier juridiquement des faits ; - fixer le cadre juridique de la mission ; - définir la mission dévolue.	14 heures
	Piloter une mission	Savoir : - évaluer la faisabilité des différentes missions ; - identifier la tactique d'intervention appropriée ; - mettre en cohérence des moyens humains, matériels et financiers ; - organiser les séquences d'interventions.	21 heures
	Rédiger un rapport	Savoir : - élaborer des documents probants ; - connaître et appliquer les règles juridiques relatives à l'administration de la preuve ; - administrer la preuve en justice.	21 heures
	Effectuer un audit	Savoir effectuer, rédiger et présenter un audit.	10 heures
	Connaître les bases de la communication	Maîtriser les différentes modalités de communication. Savoir communiquer en situation de crise.	21 heures

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
		Connaître les bases de l'analyse comportementale.	
Les types d'enquête	Connaître et se tenir informer sur les méthodes d'enquêtes S'informer	Connaître l'enquête en assurance : - l'histoire de la lutte anti-fraude ; - les fondements historiques ; - la législation relative à la fraude ; - la méthodologie de l'enquête.	14 heures
		Connaître le rôle de la police technique et scientifique.	7 heures
		Connaître les bases de l'intelligence économique.	21 heures
		Connaître les bases de la cybercriminalité : - les objectifs ; - la typologie des infractions ; - les méthodes d'enquête ; - le recueil de la preuve.	21 heures

« Art. 3-4. – 1° Pour l'activité dont la finalité exclusive est la recherche de débiteurs en masse consistant à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'investigations destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d'une personne physique uniquement, les compétences évaluées à l'article R. 622-24 du code de la sécurité intérieure sont présentées comme suit :

«

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
Module juridique	Avoir acquis la connaissance des grands principes de justice, des sources du droit et de l'organisation judiciaire et ses implications. Connaître et comprendre les dispositions du code de la sécurité intérieure encadrant l'exercice de l'activité.	Connaître : - les grands principes de justice ; - les sources du droit ; - l'organisation judiciaire ; - la notion de preuve. Maîtriser les dispositions du code de la sécurité intérieure relatives : - au code de déontologie ; - aux conditions de moralité requises pour l'accès à la profession ; - aux dispositions visant à éviter la confusion avec un service public ; - à l'interdiction d'entrave au libre usage des biens ; - à l'interdiction de coercition à l'égard des personnes ; - au principe d'exercice exclusif de l'activité ; - aux sanctions relatives à l'application des principes susmentionnés.	12 heures
La Loi informatique et libertés	Connaître et comprendre les grands principes de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés Connaître et comprendre les obligations incombant aux responsables de traitement de données à caractère personnel Maîtriser les conséquences pénales relatives au non-respect des dispositions prévues	Connaître : - l'origine et les fondements de la loi du 6 janvier 1978 ; - la notion de données à caractère personnel ; - les conditions de licéité des traitements de données à caractère personnel ; - les droits essentiels ; - les obligations incombant aux utilisateurs de données personnelles portant notamment sur la collecte et la sécurisation des données, la confidentialité, les délais de conservation, les données sensibles ; - la déclaration de fichier et les sanctions en cas de non respect de la réglementation. Maîtriser : - les notions de Numéro d'Inscription au Répertoire (NIR), Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP), et de manière générale les notions de données sensibles ainsi que les sanctions en cas de non-respect de la réglementation ; - les implications de la loi du 6 janvier 1978 dans l'activité d'enquête civile.	12 heures
Droit civil	Connaître les dispositions principales relatives au droit de la famille Savoir appréhender les questions relatives au mariage et à la filiation	Connaître les dispositions du code civil relatives à : - la notion d'état civil et le fonctionnement des différents services d'état civil ; - les régimes matrimoniaux ; - la filiation ; - les divorces contentieux et non contentieux ; - le concubinage et le PACS ; - l'entrée en France des ressortissants étrangers ; - les successions ; - l'indivision ;	7 heures

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
		<ul style="list-style-type: none"> - le rôle du notaire dans les successions ; - les héritiers et la répartition d'une succession. Maîtriser : <ul style="list-style-type: none"> - les mentions marginales. 	
	Connaître les dispositions principales relatives au droit des personnes, des biens et des obligations	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> - la notion de personnalité juridique ; - les notions de personnes physiques et personnes morales ; - les biens ; - le droit de propriété ; - les contrats ; - les notions de capacité et incapacité ; - les enjeux de la responsabilité civile ; - le respect de la vie privée ; - le droit à l'image. Savoir classer les biens (corporels, incorporels...).	7 heures
Droit du travail	Connaître les différents types de contrat de travail et leurs règles Maîtriser l'ensemble des régimes sociaux et des prestations sociales	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> - les contrats de travail ; - la rupture du contrat de travail ; - les relations collectives de travail ; - la protection sociale ; - la branche maladie et l'assurance chômage. 	6 heures
Droit des entreprises	Connaître les différents types d'entreprises ainsi que les droits et obligations de leurs dirigeants	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> - le commerçant et l'entreprise individuelle ; - les personnes morales ; - les différents statuts des entreprises et des sociétés ; - les procédures judiciaires. 	7 heures
Droit du crédit et de la consommation	Maîtriser les notions principales relatives au crédit, à la propriété et au financement	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> - le droit de la consommation appliqué au crédit ; - l'endettement et le surendettement ; - le contrat de vente ; - les clauses abusives ; - la monnaie ; - les données économiques et démographiques relatives à l'endettement des français. 	7 heures
Droit pénal spécial	Connaître les définitions des principales atteintes aux personnes, au secret et aux systèmes de traitement informatisés	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation judiciaire ; - l'appropriation frauduleuse. Maîtriser : <ul style="list-style-type: none"> - les implications du droit pénal spécial dans le cadre de son activité ; - l'atteinte à l'intégrité physique ou psychique ; - l'atteinte aux libertés, à la dignité ou à la personnalité ; - l'atteinte à l'administration ou à l'action de la justice ; - les atteintes aux intérêts fondamentaux de la Nation et à l'autorité de l'État ; - l'atteinte au secret des correspondances et aux systèmes de traitement automatisé de données ; - l'usurpation de titres ou fonctions ; - les notions de faux et usage de faux ; - la non-assistance à personne en péril ; - l'omission d'empêcher un crime ou un délit ; - le secret professionnel. 	12 heures
Les techniques d'enquête, d'investigation et d'audition	Connaître le cadre de la démarche de l'enquête Savoir analyser la demande	Mettre en œuvre des raisonnements adaptés à la préparation d'une recherche d'informations. Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - expliquer son rôle et son activité auprès des différents acteurs qu'il contacte ; - reformuler la demande de son mandant pour contractualiser l'objet de sa mission ; - regrouper les premiers éléments nécessaires pour constituer son dossier de mission ; - faciliter l'atteinte des objectifs de son interlocuteur ; - recueillir, hiérarchiser les informations qui lui sont transmises pour les exploiter ; - construire le système de pilotage de l'enquête pour prendre des décisions pertinentes. 	14 heures
	Connaître les techniques de recueil d'éléments probants Savoir préparer son enquête Connaître les techniques d'écoute active	Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - orienter et réorienter ses actions pour atteindre les objectifs de l'enquête ; - enrichir les données recueillies au début du mandat de mission pour réussir la mission ; 	14 heures

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
	Connaître les techniques de questionnement et d'argumentation présenter sa recherche	<ul style="list-style-type: none"> - mettre en œuvre des techniques efficaces pour réaliser les entretiens et les observations ; - reconnaître et décoder les émotions pour comprendre son interlocuteur pendant l'entretien ; - évaluer la crédibilité des preuves et témoignages pour assurer la mission. 	
La communication	Connaître et comprendre le schéma de la communication Connaître les différentes attitudes de communication Connaître les techniques de négociation	<p>Savoir établir des relations efficaces sur le terrain et construire des rapports favorables au déroulement de son enquête.</p> <p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « méta-communiquer » pour gérer sa propre implication dans la relation indépendamment de son contenu ; - modéliser les interactions et les comportements au cours d'un entretien pour piloter ses échanges ; - utiliser différentes formes de langage non verbal, para-verbal et verbal pour comprendre et se faire comprendre ; - respecter les personnes et l'intérêt mutuel des parties prenantes dans la mission : mandant, mandataire et tiers, pour co-construire des solutions raisonnables ; - négocier dans différentes situations. 	14 heures
Savoir optimiser son temps et gérer les priorités	Maîtriser les techniques d'organisation et de gestion du temps Connaître les techniques de gestion du stress et des tensions	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - construire des outils performants pour mettre en œuvre une démarche de recherche ; - hiérarchiser ses objectifs et définir une priorité ; - organiser son travail ; - choisir les modes de communication appropriés aux différentes étapes de son travail ; - rédiger un compte rendu, un rapport de synthèse ; - évaluer, trier, hiérarchiser, traiter et restituer les informations ; - se protéger des tensions trop importantes et se ressourcer ; - mettre en œuvre des techniques de résolutions de problèmes. 	14 heures
Communications téléphoniques	Maîtriser les techniques d'entretien téléphonique	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appréhender une situation délicate ; - prévenir et gérer son stress. - appliquer des techniques de présentation dans le cadre des obligations légales ; - optimiser les contacts. 	21 heures
Utilisation d'internet	Maîtriser les techniques de recherches sur internet	<p>Connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les bases de la recherche sur internet ; - les techniques de navigation des sites Internet. <p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réaliser des requêtes avancées à partir d'éléments simples ou combinés en optimisant son temps de recherche. 	7 heures

« 2° Les personnes titulaires d'une formation définie à l'article 3-2 peuvent exercer l'activité mentionnée au 1°.

« Art. 3-5. – 1° Pour les exploitants individuels, les dirigeants et les gérants des agences de recherches privées dont l'activité a pour finalité exclusive la recherche de débiteurs en masse consistant à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'investigations destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d'une personne physique uniquement, outre les compétences évaluées à l'article 3-4, les compétences évaluées en application de l'article R. 622-28 du code de la sécurité intérieure sont présentées comme suit :

«

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
Fonctionnement d'une entreprise	Connaître les principales étapes de création d'une entreprise	<p>Connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les statuts juridiques et leurs conséquences en termes de droits et d'obligations ; - les modalités de financement ; - les études de marché ; - le développement de projet. 	21 heures
	Maîtriser les règles de gestion d'une agence	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étudier un bilan comptable ; - exploiter les outils de gestion prévisionnelle et budgétaire et les outils utilisés pour l'élaboration des différents budgets ; - mettre en œuvre les principales méthodes de calcul de coût ; - intégrer la finalité d'un système de contrôle budgétaire ; - apprécier la rentabilité d'un investissement. 	35 heures
	Connaître les outils de management stratégique de l'entreprise	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place les outils dédiés aux diagnostics interne et externe ; 	21 heures

PARTIES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES généraux	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES SPÉCIFIQUES	DURÉE minimale
		<ul style="list-style-type: none"> - développer une démarche continue de veille (juridique, sociale, économique, etc.), de benchmarking (étalonnage) ; - mettre en œuvre une planification stratégique adaptée. 	
Ressources humaines	Connaître les outils de management opérationnel des ressources humaines	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> - les bases du droit du travail et la convention collective applicable à l'activité d'enquête civile ; - les techniques de gestion des ressources humaines. Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - appréhender la motivation, la satisfaction, la dynamique des groupes, la gestion des conflits ; - mettre en œuvre des outils d'évaluation et d'amélioration de la performance. 	35 heures
Communication	Communiquer en interne et en externe	Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - produire du contenu rédactionnel et oral, sur des supports de communication adaptés ; - utiliser un style professionnel et efficace ; - intégrer le fonctionnement des réseaux numériques et appréhender les questions de sécurité. 	21 heures
	Gérer la relation client Négociateur	Savoir : <ul style="list-style-type: none"> - analyser et traiter les informations relatives aux clients et aux prospects ; - intégrer les techniques de la négociation ; - répondre à un appel d'offres. 	21 heures

2° Les personnes titulaires de la formation mentionnée à l'article 3-3 peuvent exercer l'activité mentionnée au 1°.

Art. 2. – Le directeur des libertés publiques et des affaires juridiques est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 16 juin 2017.

Pour le ministre d'Etat et par délégation :
*Le directeur des libertés publiques
 et des affaires juridiques,*
 T. CAMPEAUX