MENTAE

V2 · OCTOBRE 2026

DÉROULÉ DE FORMATION

Communication sous tension

Méthode Signal : se parler vrai quand ça chauffe

Animée par **Renaud Democrate**
Consultant et formateur en santé mentale et leadership · EDHEC Grande École

DURÉE	FORMAT	LIEU	TARIF
10 heures	Présentiel + distanciel	Poitiers ou intra	590 € net

SOMMAIRE

Le déroulé, séquence par séquence

03	À propos du formateur et de la méthode
04	Déroulé pédagogique : vue d'ensemble
05	Comprendre, repérer, s'entraîner
06	Ancrer : J+30 et J+90
07	Fondements : recherche, témoignage, références
08	Objectifs et évaluations
09	Clôture, évaluation et suivi

Cadre de la session

Formation	Communication sous tension : Méthode Signal
Sessions	En inter-entreprises (6 à 12 participants) ou en intra. Calendrier et inscription sur mentae.fr
Horaires	1 jour, 9h00-12h30 et 13h30-17h00 ; 2 classes à distance d'1 h 30
Lieu	70 avenue du 8 Mai 1945, 86000 Poitiers, ou dans les locaux de l'entreprise ; visioconférence
Format	Présentiel et distanciel
Formateur	Renaud Democrate · renaud@mentae.fr

À PROPOS DU FORMATEUR

Renaud Democrate

Consultant et formateur en santé mentale et leadership, fondateur de MENTAE.

Formation	EDHEC Grande École (titre RNCP niveau 7, 2004)
Management	20 ans d'encadrement, 120 collaborateurs (LIDL, IN&FI)
Pédagogie	Formateur de cadres certifié (2013-2019), 1 200 stagiaires
Certifications	Intelligence émotionnelle, ACT, TCC (2025) ; Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM)



20 ans de direction en environnement exigeant

Renaud Democrate a dirigé des équipes et des centres de profit pendant plus de vingt ans (120 collaborateurs), avant de consacrer son activité à la santé mentale et à la performance durable des dirigeants, des indépendants et des équipes.

Formateur depuis 2013

Formateur de cadres certifié de 2013 à 2019 (1 200 stagiaires), il conçoit des formations fondées sur la psychologie du travail, les neurosciences et la pratique de terrain.

Une expérience vécue de la performance et de l'épuisement

Personnalité neuroatypique (bipolarité, TDAH, HPI), il a connu des pics de performance, des périodes de fatigue profonde, une liquidation et un rebond. Cette expérience fonde son exigence de méthodes concrètes et soutenables.

LA MÉTHODE SIGNAL

Chaque formation MENTAE suit la même méthode, née de ce parcours : les difficultés s'annoncent presque toujours par des signaux faibles, et c'est en apprenant à les lire qu'on garde la main.

1 · Comprendre

Ce qui se passe dans le cerveau sous pression, expliqué simplement et sourcé.

2 · Repérer

Ses propres signaux, déclencheurs et ressources, pour construire un outil personnel.

3 · Ancrer

Deux classes à distance (J+30, J+90) et une mesure de l'évolution à 3 mois.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Communication sous tension : 10 heures

OBJECTIF GLOBAL

À l'issue de la formation, le manager sera capable de préparer et de mener une conversation difficile, d'exprimer un désaccord sans agresser et de désamorcer une escalade.

Format

Durée	10 heures
Présentiel	1 jour, 9h00-12h30 et 13h30-17h00 (pauses de 15 minutes comprises)
Distanciel	2 classes d'1 h 30, à J+30 et J+90
Prérequis	Aucun prérequis. Encadrer ou coordonner au moins une personne.

Un parcours progressif

1. **Comprendre ce que le stress fait à l'échange** (séquence 1)
2. **Repérer ses réflexes et l'escalade** (séquence 2)
3. **Mener une conversation difficile** (séquence 3)
4. **Désamorcer un conflit** (séquence 4)
5. **Ancrer à distance et mesurer l'évolution** (séquences 5 et 6)

Chaque séquence alterne apport court, mise en pratique, débriefing et transposition sur la situation réelle du stagiaire.

Vue d'ensemble des séquences

SÉQ.	HORAIRE	SÉQUENCE	MODULE	ÉVALUATION
J1 · S1	9h00-10h45	**Stress et communication**	Module 1	Quiz de compréhension (formatif)
J1 · S2	11h00-12h30	**Repérer l'escalade**	Module 2	Carte des conversations à risque sur grille
J1 · S3	13h30-15h15	**La conversation difficile**	Module 3	Mises en situation 1 et 2 sur grille
J1 · S4	15h30-17h00	**Désamorcer et évaluation**	Module 4	Quiz final ; évaluation finale sur grille ; autoévaluation
J+30 · S5	1 h 30 à distance	**Premier retour d'expérience**	Module 5	Retour d'expérience structuré
J+90 · S6	1 h 30 à distance	**Bilan à 3 mois**	Module 5	Échelle d'efficacité et test PSS-10 à 3 mois, conversations menées, questionnaire à froid

JOUR 1 · 7 HEURES

Comprendre, repérer, s'entraîner

SÉQUENCE 1 · MODULE 1 — 9h00-10h45

Stress et communication

OBJECTIFS

- Expliquer l'effet du stress sur l'écoute
- Reconnaître ses réflexes sous tension

CONTENUS

- Cadre, objectifs, confidentialité ; retour sur le positionnement
- Émotion et attention : pourquoi on entend moins l'autre sous tension
- Fuite, attaque, sur-justification

MÉTHODES

Apports courts sourcés, analyse d'un échange vécu

ÉVALUATION

Quiz de compréhension (formatif)

LIVRABLE

Analyse d'une conversation ratée

SÉQUENCE 2 · MODULE 2 — 11h00-12h30

Repérer l'escalade

OBJECTIFS

- Identifier les signaux d'escalade chez soi et chez l'autre
- Lister ses conversations à risque

CONTENUS

- Signaux corporels et verbaux d'escalade
- Conversations à risque : recadrage, refus, désaccord
- Témoignage du formateur : des conversations ratées

MÉTHODES

Témoignage, travail en binôme

ÉVALUATION

Carte des conversations à risque sur grille

LIVRABLE

Carte des conversations à risque

SÉQUENCE 3 · MODULE 3 — 13h30-15h15

La conversation difficile

OBJECTIFS

- Préparer une conversation en 15 minutes
- Formuler sans agresser

CONTENUS

- Fait, ressenti, besoin, demande (CNV)
- Recadrer, refuser, annoncer une mauvaise nouvelle
- Scénarios « recadrer » et « désaccord avec sa hiérarchie »

MÉTHODES

Démonstration, mises en situation en binôme

ÉVALUATION

Mises en situation 1 et 2 sur grille

LIVRABLE

Trame de conversation, version 1

SÉQUENCE 4 · MODULE 4 — 15h30-17h00

Désamorcer et évaluation

OBJECTIFS

- Désamorcer une escalade
- Évaluer ses acquis

CONTENUS

- Pause, reformulation, retour sur un échange raté
- Quiz final, présentation de la trame
- Préparation des classes à distance, clôture

MÉTHODES

Jeu de rôle, présentation devant le groupe

ÉVALUATION

Quiz final ; évaluation finale sur grille ; autoévaluation

LIVRABLE

Trame de conversation finalisée

CLASSES À DISTANCE · 3 HEURES

Ancrer : J+30 et J+90

SÉQUENCE 5 · MODULE 5 — J+30 · 1 h 30

Premier retour d'expérience

OBJECTIFS

- Analyser l'usage réel de sa trame de conversation difficile
- Ajuster ce qui n'a pas fonctionné

CONTENUS

- Ce qui a été appliqué depuis la formation
- Ce qui n'a pas fonctionné, et pourquoi
- Ajustements de la trame de conversation difficile

MÉTHODES

Classe à distance en visioconférence, tour d'expérience, travail en sous-groupes

ÉVALUATION

Retour d'expérience structuré

LIVRABLE

Trame de conversation difficile, version 2

SÉQUENCE 6 · MODULE 5 — J+90 · 1 h 30

Bilan à 3 mois

OBJECTIFS

- Mesurer l'évolution depuis le départ
- Préparer la suite en autonomie

CONTENUS

- Échelle d'efficacité et test PSS-10 à 3 mois, comparés au départ ; conversations menées
- Bilan des trois mois, objectifs de consolidation
- Options de suivi : Signal Veille et Bulles de Recul (saison 3), cercle de pairs

MÉTHODES

Classe à distance, bilan guidé, échange collectif

ÉVALUATION

Échelle d'efficacité et test PSS-10 à 3 mois, conversations menées, questionnaire à froid

LIVRABLE

Bilan à 3 mois et plan de consolidation

FONDEMENTS

La recherche et le vécu qui fondent cette formation

01 · NEUROSCIENCES ET PSYCHOLOGIE

Ce que dit la recherche

L'émotion rétrécit l'attention
Sous forte émotion, on traite moins d'informations de la situation : on entend moins l'autre. **(Easterbrook, 1959)**

Dire plutôt qu'agir l'émotion
Nommer ce qu'on ressent apaise la réaction émotionnelle. **(Lieberman et al., 2007)**

Le conflit relationnel coûte
Il nuit à la performance et à la satisfaction des équipes. **(De Dreu et Weingart, 2003)**

Pouvoir parler sans crainte
La sécurité psychologique favorise l'apprentissage en équipe. **(Edmondson, 1999)**

02 · EXPERTISE DU VÉCU

Témoignage du formateur : Des conversations ratées

ÉPISODE RACONTÉ
Des recadrages, des refus et des désaccords avec sa hiérarchie qu'il a évités ou menés sous tension, en vingt ans de management.

CE QU'IL ILLUSTRE
Ce que coûte une conversation repoussée, et comment on la rattrape.

CE QUE VOUS EN RETIREZ
Préparer en 15 minutes la conversation qu'on repousse.

CADRE
10 à 15 minutes, factuelles, sans détail de crise ni récit spectaculaire, toujours reliées à l'outil de la séquence. Les participants ne sont jamais invités à témoigner en retour.

Ce que la formation ne prétend pas

La communication non violente (fait, ressenti, besoin, demande ; Rosenberg, 2003) est présentée comme une méthode de travail, pas comme une approche validée par les neurosciences. La formation ne promet pas de supprimer les conflits, mais d'éviter qu'ils ne dégénèrent.

Mesurer l'effet à 3 mois

Sentiment d'efficacité en conversation difficile : 6 items notés de 0 à 100, construits selon le guide de Bandura (2006), au départ et à 3 mois, complété par le nombre de conversations difficiles menées plutôt qu'évitées. Test PSS-10 en complément.

Références

1. Easterbrook J. A., 1959, « The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior », Psychological Review, 66(3), 183-201.
2. Lieberman M. D. et al., 2007, « Putting feelings into words: affect labeling disrupts amygdala activity in response to affective stimuli », Psychological Science, 18(5), 421-428.
3. De Dreu C. K. W., Weingart L. R., 2003, « Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: a meta-analysis », Journal of Applied Psychology, 88(4), 741-749.
4. Edmondson A., 1999, « Psychological safety and learning behavior in work teams », Administrative Science Quarterly, 44(2), 350-383.
5. Rosenberg M. B., 2003, Nonviolent Communication: A Language of Life, PuddleDancer Press (trad. Les mots sont des fenêtres, La Découverte).
6. Bandura A., 2006, « Guide for constructing self-efficacy scales », in Pajares F., Urdan T. (dir.), Self-Efficacy Beliefs of Adolescents, Information Age Publishing, 307-337.

OBJECTIFS ET ÉVALUATIONS

Où chaque objectif est travaillé et vérifié

OBJECTIF	SÉQUENCES	ÉVALUATION	CRITÈRE D'ATTEINTE
Expliquer l'effet du stress sur l'écoute et le langage Pédagogique	S1	Quiz de compréhension (S1) ; quiz final	Quiz final ≥ 14/20
Identifier ses réflexes de communication sous tension Pédagogique	S2	Carte des conversations à risque vérifiée sur grille (6 critères)	Validée : 12/18, sans 0 aux critères éliminatoires
Appliquer une méthode pour les conversations difficiles Pédagogique	S3	Trame de conversation difficile rédigé, vérifié par le formateur	Trame appliquée à un cas réel : préparation, formulation, sortie d'escalade
Préparer une conversation difficile en 15 minutes Opérationnel	S3, S5	Mise en situation 1 (recadrer un collaborateur) ; retour d'expérience à J+30	Mise en situation 1 validée : 12/18
Exprimer un désaccord sans agresser Opérationnel	S3, S6	Mise en situation 2 (un désaccord avec sa hiérarchie) ; bilan à J+90	Mise en situation 2 validée : 12/18
Désamorcer un conflit naissant Opérationnel	S4	Évaluation finale : présentation de la trame de conversation difficile sur grille (3 blocs)	24/36, au moins 6/12 par bloc

Calendrier des évaluations

MOMENT	OUTIL	SEUIL
Avant (J-10 à J-3)	Questionnaire de positionnement, échelle d'efficacité en conversation difficile et test PSS-10	Diagnostique et mesure de départ, sans seuil
J1 · S1	Quiz de compréhension (10 questions)	Formatif, repère 7/10
J1 · S2	Carte des conversations à risque sur grille (6 critères)	12/18, sans 0 aux critères éliminatoires
J1 · S3	Mises en situation 1 et 2 sur grille d'observation (6 critères)	12/18 chacune, sans 0 aux critères éliminatoires
J1 · S4	Quiz final (20 questions, sur 20 points)	Acquis ≥ 14/20
J1 · S4	Évaluation finale : trame de conversation difficile sur grille (3 blocs)	24/36, au moins 6/12 par bloc
J1 · S4	Autoévaluation de sortie et questionnaire de satisfaction	Sans seuil
J+30 · S5	Retour d'expérience structuré sur l'usage de la trame de conversation difficile	Mesure du transfert, sans seuil
J+90 · S6	Échelle d'efficacité et test PSS-10 à 3 mois, conversations menées, questionnaire à froid	Mesure de l'évolution, sans seuil

Une compétence est acquise lorsque sa preuve principale est atteinte et que le quiz final est d'au moins 10/20. L'autoévaluation, l'échelle d'efficacité et le test PSS-10 complètent le dispositif mais ne sont jamais utilisés seuls pour statuer. Toute compétence en cours d'acquisition donne lieu à un objectif de consolidation, repris lors des classes à distance.

CLÔTURE, ÉVALUATION ET SUIVI

La dernière séquence et les 90 jours qui suivent

Jour 1, de 15h30 à 17h00

15h30	**Quiz final**	20 questions sur l'ensemble des modules ; acquis à 14/20.
16h00	**Présentation de la trame de conversation difficile**	Évaluée sur grille en trois blocs : 24/36, au moins 6/12 par bloc.
16h45	**Clôture**	Autoévaluation de sortie, questionnaire de satisfaction, émargement, dates des classes à distance.

Après la formation

J+30	Classe à distance de 1 heure 30 : retour d'expérience et trame de conversation difficile, version 2.
J+90	Classe à distance de 1 heure 30 : échelle d'efficacité et test PSS-10 à 3 mois, conversations menées, questionnaire à froid, bilan et objectifs de consolidation.
Ensuite	En option, hors convention : Signal Veille, avec une Bulle de Recul par semaine (la saison 3 prolonge cette formation), une heure par mois en visio, la météo de la semaine et un cercle de pairs.

Traces conservées

- Feuilles d'émargement signées par demi-journée et par classe à distance
- Grilles de la carte des conversations à risque, des mises en situation et de l'évaluation finale ; quiz corrigés
- Échelles d'efficacité et tests PSS-10 de départ et à 3 mois, conservés de façon confidentielle
- Fiche de synthèse des acquis par compétence (acquis, en cours, non acquis)
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation
- Questionnaires de satisfaction à chaud et à froid

Nos indicateurs de résultats



Réussite

Stagiaires ayant validé les acquis, sur le nombre de stagiaires évalués



Satisfaction

Stagiaires satisfaits ou très satisfaits, sur le nombre de répondants



Assiduité

Heures suivies, sur le nombre d'heures prévues

Nouvelle formation : les indicateurs seront publiés après la première session, puis mis à jour après chaque session.

Document mis à jour le 26 octobre 2026.
MENTAE – 70 avenue du 8 Mai 1945, 86000 Poitiers – SIRET 992 839 878 00020 – RCS Poitiers – NAF 70.22Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75860241186 auprès du préfet de la région Nouvelle-Aquitaine. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Formation exonérée de TVA (article 261-4-4° a du CGI) – TVA intracommunautaire FR10992839878
06 10 74 90 78 – contact@mentae.fr – mentae.fr