MENTAE

V2 · OCTOBRE 2026

PROGRAMME 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

Ce que contient ce programme

03	À propos du formateur et de la méthode
04	Aperçu : public, prérequis, informations pratiques
05	Objectifs et compétences
06	Programme : cinq modules
07	Fondements : recherche, témoignage, références
08	Objectifs et évaluations
09	Moyens pédagogiques, accessibilité et suivi
10	Résultats, conditions et mentions

En bref

Formation	Communication sous tension : Méthode Signal
Durée	10 heures : 1 jour en présentiel (9h00-12h30 et 13h30-17h00, pauses de 15 minutes comprises), puis 2 classes à distance d'1 h 30 à J+30 et J+90
Sessions	En inter-entreprises (6 à 12 participants) ou en intra. Calendrier et inscription sur mentae.fr
Lieu	70 avenue du 8 Mai 1945, 86000 Poitiers, ou dans les locaux de l'entreprise ; classes à distance en visioconférence
Tarif	590 € nets de taxe par participant en inter-entreprises (exonération de TVA, article 261-4-4° a du CGI)
Contact	Renaud Democrate · 06 10 74 90 78 · contact@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.

APERÇU

Une formation pour mener les conversations qu'on repousse

Cette formation s'adresse aux managers qui redoutent certaines conversations ou les voient déraper. Elle explique ce que le stress fait à l'écoute, aide chacun à repérer ses réflexes sous tension et entraîne à une méthode de conversation difficile, appliquée aux situations réelles des participants.

Public

Managers de proximité, responsables d'équipe, cadres encadrants, quel que soit leur secteur d'activité.

Prérequis

Aucun prérequis. Encadrer ou coordonner au moins une personne.

Positionnement

Questionnaire de positionnement, échelle d'efficacité en conversation difficile (6 questions) et test de stress perçu PSS-10 envoyés à J-10, retournés au plus tard à J-3 : situation, attentes, besoins d'adaptation. Les résultats servent à adapter les exemples et le rythme ; le score sert de mesure de départ.

Matériel à apporter

Une conversation difficile à venir ou une conversation récente qui a mal tourné.

Durée

10 heures

1 jour (9h00-12h30 et 13h30-17h00, pauses de 15 minutes comprises), puis 2 classes à distance d'1 h 30 à J+30 et J+90

Sessions

En inter-entreprises (6 à 12 participants) ou en intra. Calendrier et inscription sur mentae.fr

Présentiel et classes à distance en visioconférence

Lieu

70 avenue du 8 Mai 1945, 86000 Poitiers, ou dans les locaux de l'entreprise

Parking et bus à proximité ; restauration à proximité ; connexion internet et vidéoprojecteur

Tarif

590 € nets de taxe par participant en inter-entreprises (exonération de TVA, article 261-4-4° a du CGI)

En intra : 1 900 € par groupe, classes à distance comprises, groupe jusqu'à 12 personnes

Délai d'accès

15 jours entre la demande et le démarrage, positionnement compris.

Le questionnaire de positionnement est envoyé à J-10 et retourné au plus tard à J-3.

Financement

OPCO de l'entreprise (plan de développement des compétences), entreprise ou financement personnel.

Formation non éligible au CPF (non inscrite au RNCP ni au répertoire spécifique).

OBJECTIFS

Ce que vous saurez faire à l'issue de la formation

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.

01

Objectifs pédagogiques

- Expliquer l'effet du stress sur l'écoute et le langage.
- Identifier ses réflexes de communication sous tension.
- Appliquer une méthode pour les conversations difficiles.

02

Objectifs opérationnels

- Préparer une conversation difficile en 15 minutes.
- Exprimer un désaccord sans agresser.
- Désamorcer un conflit naissant.

Compétences développées

Écoute sous tension	Reconnaître ce que le stress fait à l'écoute ; reformuler, questionner.
Repérage	Identifier ses réflexes : fuite, attaque, sur-justification, et les signaux d'escalade.
Communication assertive	Formuler fait, ressenti, besoin et demande ; recadrer, refuser, annoncer.
Gestion des conflits	Faire une pause, désamorcer, revenir sur un échange raté.

Chaque objectif est relié aux modules qui le travaillent et aux évaluations qui en vérifient l'atteinte : voir le tableau de la page 8.

PROGRAMME

Cinq modules, dix heures

MODULE 1 — JOUR 1 · SÉQUENCE 1

Stress et communication

- Stress, écoute, malentendus
- Fuite, attaque, sur-justification
- Lecture de sa mesure de départ

MODULE 2 — JOUR 1 · SÉQUENCE 2

Repérer l'escalade

- Signaux chez soi et chez l'autre
- Ses conversations à risque
- Témoignage : des conversations ratées

MODULE 3 — JOUR 1 · SÉQUENCE 3

Conversations difficiles

- Fait, ressenti, besoin, demande (CNV)
- Recadrer, refuser, annoncer
- Mises en situation

MODULE 4 — JOUR 1 · SÉQUENCE 4

Désamorcer les conflits

- Faire une pause au bon moment
- Revenir sur un échange raté
- Présentation de la trame, évaluée sur grille

MODULE 5 — J+30 ET J+90 · SÉQUENCES 5 ET 6

Ancrer : deux classes à distance

- Retour d'expérience sur l'usage réel de la trame de conversation difficile
- Ajustements et objectifs de consolidation
- Mesure de l'efficacité en conversation difficile à 3 mois et bilan

Chaque séquence alterne apport court, mise en pratique, débriefing et transposition sur la situation réelle du stagiaire. Le détail horaire figure dans le déroulé de formation.

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

Chaque objectif est travaillé et évalué

OBJECTIF	MODULES · SÉQUENCES	COMMENT IL EST ÉVALUÉ	CRITÈRE D'ATTEINTE
Expliquer l'effet du stress sur l'écoute et le langage Pédagogique	M1 S1	Quiz de compréhension (S1) ; quiz final	Quiz final ≥ 14/20
Identifier ses réflexes de communication sous tension Pédagogique	M2 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	M3 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	M3, M5 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	M3, M5 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	M4 S4	Évaluation finale : présentation de la trame de conversation difficile sur grille (3 blocs)	24/36, au moins 6/12 par bloc

Les moments d'évaluation

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.

MOYENS, ÉVALUATION, ACCESSIBILITÉ

Comment se déroule la formation

Moyens pédagogiques et techniques

Pédagogie active : Apports courts en neurosciences, travail sur les situations réelles des participants, deux mises en situation, ateliers en binôme, témoignage structuré du formateur.

Supports remis : Livret stagiaire, guide de la Méthode Signal, modèle de trame de conversation difficile, fiches outils, remis en PDF.

Outils : Trame de conversation difficile, échelle d'efficacité en conversation difficile, test PSS-10, grilles d'observation, quiz, plateforme e-learning MENTAE.

Encadrement : Renaud Democrate, formateur, présent pendant toute la session et les classes à distance. Contact : renaud@mentae.fr.

Suivi après la formation

Inclus : Signal Essentiel : la météo de la semaine pendant 90 jours, deux classes à distance de 1 heure 30 à J+30 et J+90, mesure de l'efficacité en conversation difficile à 3 mois.

En option : Signal Veille (prestation distincte, hors convention, 129 € par mois sur 12 mois) : une Bulle de Recul par semaine, dont la saison 3 « Communication », qui prolonge cette formation ; une heure par mois en visio, la météo de la semaine lue par le formateur, cercle de pairs trimestriel, bilans à 6 et 12 mois.

Cadre et sécurité

Formation et accompagnement professionnels : aucun diagnostic, aucun soin. Un protocole de sécurité et d'orientation est remis avec le livret d'accueil. En cas de détresse : 3114 (prévention du suicide, 24 h/24) ; urgence : 15 ou 112.

Modalités d'évaluation

Avant : Questionnaire de positionnement, échelle d'efficacité en conversation difficile et test PSS-10.

Pendant : Quiz de compréhension, carte des conversations à risque sur grille, deux mises en situation sur grille d'observation.

En fin de présentiel : Quiz final et présentation de la trame de conversation difficile sur grille ; autoévaluation de sortie ; questionnaire de satisfaction.

À J+30 et J+90 : Retour d'expérience structuré ; échelle d'efficacité et test PSS-10 à 3 mois, conversations menées, questionnaire à froid.

Sanction : Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis ; certificat de réalisation remis au financeur.

Accessibilité et handicap

Locaux : Accès, circulation et sanitaires : conditions vérifiées avant la session et précisées dans la convocation.

Adaptations possibles : Supports adaptés (taille de police, compatibilité lecteur d'écran), ajustement du rythme et des exercices, temps supplémentaire, pauses supplémentaires.

Référent handicap : Renaud Democrate, renaud@mentae.fr, 06 10 74 90 78. Un échange préalable permet d'organiser les aménagements ou d'orienter vers un partenaire spécialisé.

RÉSULTATS ET CONDITIONS

Mesurer les acquis et l'effet dans la durée

Les évaluations à chaud, les classes à distance et la mesure de l'efficacité en conversation difficile à 3 mois mesurent les acquis, leur mise en pratique et l'effet dans la durée. Ces résultats alimentent l'amélioration continue de la formation.

Nos indicateurs de résultats

Réussite	Satisfaction	Assiduité
À venir	À venir	À venir
Stagiaires ayant validé les acquis, sur le nombre de stagiaires évalués	Stagiaires satisfaits ou très satisfaits, sur le nombre de répondants	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.

Conditions

Inscription : Par convention de formation signée avant le démarrage. Lorsque le stagiaire finance lui-même sa formation à titre personnel, un contrat de formation est conclu : il dispose d'un délai de rétractation de 10 jours (article L. 6353-5 du Code du travail).

Documents remis : Programme, convocation avec le règlement intérieur, le livret d'accueil et le protocole de sécurité, puis attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

Réclamation : Par écrit à contact@mentae.fr. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées, réponse argumentée sous 15 jours.

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