

La vigilance accessible à tous.



Lagence164

CATALOGUE DE PRESTATIONS 2025

**PRÉVENTION & DÉTECTION DES SITUATIONS
D'AGRESSIONS ET DE VIOLENCES EXTRÊMES**

a.memeteau@lagence164.com

06 77 48 11 19



EDITO



Le parcours individuel et professionnel d'une personne indique souvent les éléments qui permettent de comprendre ses différentes créations.



Christian BODIN
Dirigeant Formateur

Depuis de très nombreuses années, j'accompagne mes clients sur les chemins escarpés de l'insécurité, de la violence et des chocs émotionnels de toutes nature.

Mon expérience personnelle de la confrontation à la mort et aux souffrances diverses des personnes m'ont conduit à appréhender et à gérer toutes situations de danger et d'extrême violence.

L'actualité ne se tarit jamais de drames de toutes natures. Pour cette raison, mon entreprise n'a de cesse de capitaliser l'expérience acquise afin d'apporter des réponses pertinentes à tous les clients.

J'ai donc appris que face à une situation de danger, chacun va réagir en fonction des enjeux et de l'interprétation de la perception. Il est important de savoir sortir des lignes de conduites habituelles et mettre en place l'ordre des priorités.

En 2019, nous avons créé un organisme de formation Lagence164. Cet établissement est spécialisé dans la prévention des agressions et des situations de dangers.

Destiné aux salariés et aux particuliers, nous préparons les personnes à faire face aux situations complexes qui peuvent modifier et impacter leurs quotidiens. Avec une approche novatrice et singulière, notre objectif principal est d'élever le niveau de vigilance de chaque personne au quotidien.

Bienvenue dans le monde du danger et du discernement émotionnel avec la présentation de nos offres de formation et d'accompagnement.



SOMMAIRE

Lagence164, un organisme de formation.....	1
Nos engagements.....	2
Nos moyens pédagogiques.....	3
Votre satisfaction.....	4
Formations.....	5
• Gestion du stress en milieu professionnel.....	6
• Gestion des émotions.....	7
• Gestion des agressions téléphoniques.....	8
• Accueil du public difficile.....	9
• Gestion des agressions verbales au sein des entreprises	10
• Agressions physiques dans les transports.....	11
• Agressions physiques en milieu hospitalier.....	12
• Maîtriser sa peur en situation d'agression.....	13
• Sécurité des personnes et des biens en milieu bancaire.....	14
• S'adapter face à un danger.....	15
• Traitement immédiat de la surprise.....	16
• G.E.T. (Groupe d'Extraction Tactique).....	17
• S.D.I. (Situations Dégradées d'Interventions).....	18
• Fédérer des groupes hétérogènes en situations de dangers.....	19
• Savoir manager une équipe lors d'un événement critique.....	20
T.O.R.I.Concept.....	21
Accompagnement et soutien psychologique.....	24
Contact - renseignements.....	27



**LAGENCE164 EST SPÉCIALISÉE
DANS LA PRÉVENTION ET
 DÉTECTION DES SITUATIONS
 DE DANGERS IMMINENTS.**



Chaque jour s'impose à nous une réalité : La violence se décline dans toutes les phases de notre vie. Nier cette violence revient à s'exposer à de la souffrance. Cette souffrance doit être combattue autant dans l'entreprise, dans les missions d'une organisation publique ou privée, dans la rue, ou lors de moments spécifiques (loisirs, manifestations diverses, déplacements...).

Nos formations permettent d'anticiper cette violence, de la prévenir, d'y apporter des réponses et de la soulager.

QUI SOMMES-NOUS ?

Composée des départements formations et assistances, notre agence vous apporte des **solutions d'aides rapides et complètes dans toutes les situations de danger immédiat.**

Nous préparons les personnes à anticiper, contrôler et maintenir leur capacité de réflexion en situation de stress intense. Adopter de nouvelles pratiques, évaluer et développer ses compétences en situations stressantes sont des objectifs communs pour toutes les organisations et entreprises.

Une personne formée à ces situations représente un atout majeur et un gage d'efficacité.

Champs d'action



- **Agressions**
 - **Catastrophes**
 - **Situations extrêmes**
 - **Assistance psychologique**
- 24h/24 - 7j/7**

NOS SECTEURS D'INTERVENTION

- Entreprises de transport public;
- Secteur sanitaire et social; (hôpitaux, services sociaux, EPHAD, etc);
- Agences bancaires, centres d'appels;
- Services publics ou collectivités;
- Secours publics (forces de l'ordre, sapeurs pompiers, SAMU, ambulanciers, médecins...);
- Sphère nucléaire (événements catastrophiques).



NOS ENGAGEMENTS

FORMATIONS SUR-MESURE



Formations intra et inter-entreprise

Attentifs à vos besoins, nous élaborons le contenu de la formation qu'après avoir étudié le fonctionnement et l'environnement de votre entreprise.

Les offres présentées dans ce catalogue ne sont pas exhaustives et beaucoup d'autres formations peuvent vous être proposées. N'hésitez pas à nous contacter afin de déterminer ensemble l'action sur-mesure qui répondra parfaitement à vos besoins...

UN SUIVI PERSONNALISÉ



A l'issue de la formation, nous élaborons une fiche process qui permet d'établir une bonne gestion des situations complexes.

ACCOMPAGNEMENT D'EXPERT



Dotée d'une équipe pluridisciplinaire de grande expérience, Lagence164 vous apporte les clés pour mieux appréhender les situations à fortes capacités de déstabilisations psychologiques.

DES TARIFS ÉTUDIÉS



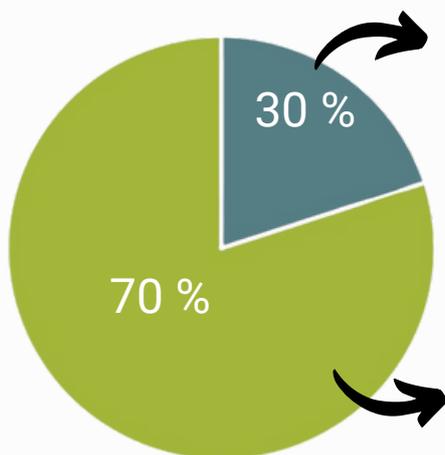
Nous proposons des tarifs adaptés (professionnels/particuliers) ainsi que des offres préférentielles.



NOS MOYENS PÉDAGOGIQUES

De l'animation d'une équipe à l'affirmation de soi en passant par la gestion de crise et la communication, les formations proposées par Lagence164 offrent un transfert de compétences et d'expériences de haut niveau.

Nos méthodes pédagogiques sont résolument actives, axées dans la majorité des cas sur la règle des 70/30 afin de placer les stagiaires en situation d'analyse et de production permanente.



• **Apports théoriques**

- **Tests et questionnaires**
- **Exercices d'analyse**
- **Enregistrements vidéo**
- **Mises en situation**
- **Simulations et jeux de rôle**

L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Christian BODIN
Dirigeant - Formateur



Julien BERGERON
Associé - Directeur
Administratif et
financier



NOTRE OBJECTIF: VOTRE SATISFACTION !

Chaque année, plus de 2000 stagiaires enrichissent leurs connaissances et leurs pratiques, améliorant leur réactivité lors d'évènements stressants.

Plus de 95% d'entre eux ont apprécié la pédagogie employée et reconnaissent que leurs objectifs ont été atteints, nos formations et formateurs obtenant systématiquement une note d'appréciation moyenne de 9 sur 10.

1000+

Formations données

650

Personnes accompagnées

10

Cœurs de métier

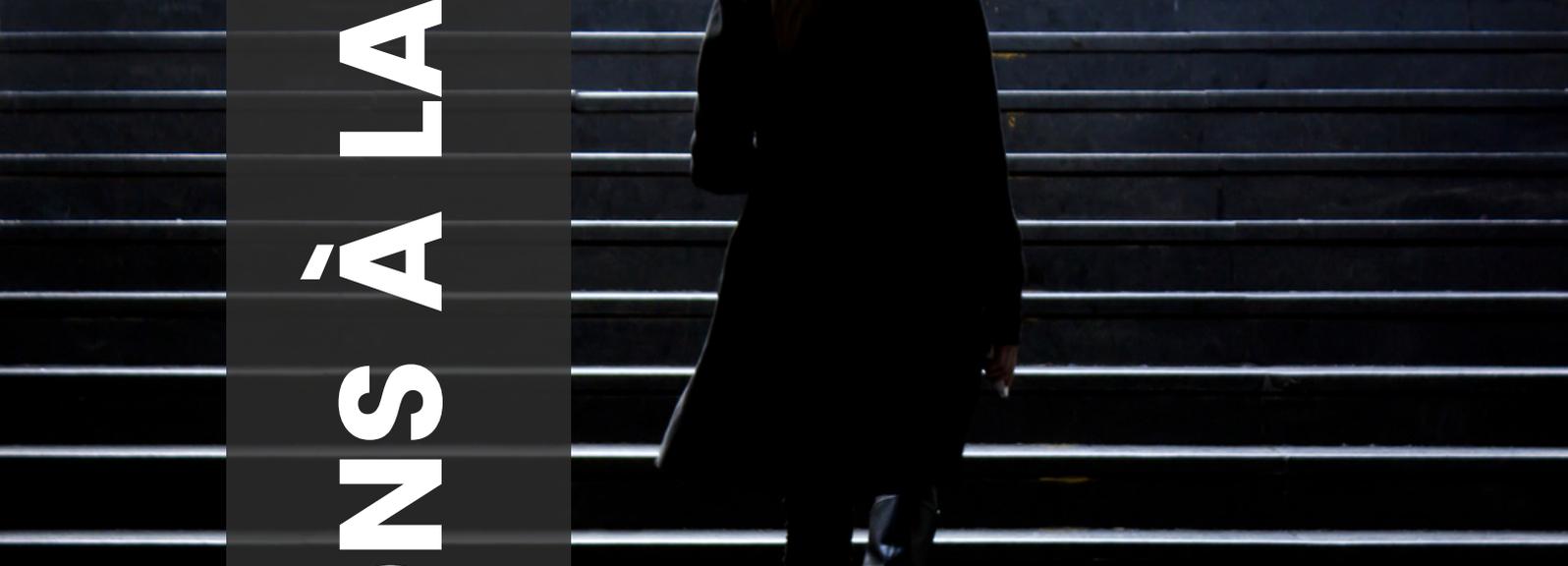
95%

Retours positifs

ILS NOUS FONT CONFIANCE



FORMATIONS À LA CARTE



GESTION DU STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Objectifs de la formation

- Identifier les sources de stress liées à l'activité professionnelle
- Savoir évacuer le stress tout en gardant le contrôle
- Pouvoir s'adapter aux différentes situations sous l'effet de surprise

Programme

- Rappel de définitions
- Identification des situations stressantes
- Mise en place du bouclier émotionnel en situation de stress
- Identification des réactions corporelles
- Techniques de relaxation immédiate

Conditions

 1 journée (7 heures)

Groupe : De 5 à 10 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Tout public concerné par la thématique

Approche pédagogique

70% d'apport théorique
30% d'apport pratique



GESTION DES ÉMOTIONS

Objectifs de la formation

- Repérer les émotions qui agissent au sein de l'activité professionnelle
- Utiliser les émotions dans le traitement et la prise de décision
- Pouvoir canaliser ses émotions en toute situation

Programme

- Abord des neurosciences sur le fonctionnement du système émotionnel
- Analyse émotionnelle des situations problématiques
- Communication émotionnelle
- Gestion corporelle des émotions

Conditions

 2 jours (14 heures)

Groupe : 8 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Pôles dirigeants, managers et salariés

Approche pédagogique

100% d'apport théorique
dynamique



GESTION DES AGRESSIONS TÉLÉPHONIQUES

Objectifs de la formation

- Anticiper les appels émotionnellement denses
- Maintenir la relation client en présence d'interlocuteurs mécontents
- Gérer la charge émotionnelle d'un client agressif
- Savoir se protéger des effets du stress lors d'un échange conflictuel

Programme

- Spécificités d'un entretien téléphonique
- Techniques de reprise de dialogue
- Gestion des appels polluants
- Acquisition du "bouclier" émotionnel

Conditions



1 journée (7 heures)

Groupe : 8 stagiaires maximum



Présentiel ou distanciel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Sociétés de recouvrement, centres d'appel et les professionnels chargés du service client

Approche pédagogique

Théorie et mise en situation
50/50



ACCUEIL DU PUBLIC DIFFICILE

Objectifs de la formation

- Améliorer les conditions d'accueil dans son expression
- Maîtriser les situations complexes par la souplesse comportementale
- Utiliser la Culture comme outil de communication
- Maintenir la relation client en toute circonstance

Programme

- Les conditions d'un accueil réussi
- Favoriser l'attention comportementale
- L'approche des cas particuliers
- Favoriser le soutien managérial

Conditions



1 journée (7 heures)

Groupe : 10 stagiaires maximum



Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Tout personnel d'accueil en contact régulier avec le public

Approche pédagogique

70% d'apport théorique
30% d'apport pratique



GESTION DES AGRESSIONS VERBALES AU SEIN DES ENTREPRISES

Objectifs de la formation

- Prévenir les comportements agressifs et les dérives comportementales
- Déjouer les tentatives de manipulation verbale par la rhétorique
- Anticiper les tentatives de déstabilisation et déjouer les prises de pouvoir
- Mettre en place les outils de protection du stress par la mise en place d'une « cuirasse émotionnelle »

Programme

- Les agressions, une réalité du monde actuel
- La gestion des incivilités
- La mise en place du « karaté verbal »
- L'optimisation de la rhétorique

Conditions

 2 jours (14 heures)

Groupe : 8 à 10 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Toute entreprise en lien avec le public

Approche pédagogique

50% d'apport théorique
50% de mise en situation



AGRESSIONS PHYSIQUES DANS LES TRANSPORTS

Objectifs de la formation

- Avoir la capacité de gérer son environnement immédiat en augmentant son niveau de vigilance
- Repérer les comportements à risques, les provocations directes et détournées
- Savoir réagir légalement et en toute sécurité
- Déterminer la méthodologie adaptée au niveau du risque

Programme

- Définir les différentes catégories d'actes de violence
- Croisement de l'approche pénale et juridique
- Les contraintes légales
- Basculer de la perception globale à la perception spécifique de son environnement immédiat

Conditions

 2 jours (14 heures)

Groupe : 10 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Tous les conducteurs (bus, autocar, tramway, métro)

Approche pédagogique

50% d'apport théorique
50% de mise en situation



AGRESSIONS PHYSIQUES EN MILIEU HOSPITALIER

Objectifs de la formation

- Avoir la capacité de gérer son environnement immédiat en augmentant son niveau de vigilance
- Repérer les comportements à risques, les provocations directes et détournées
- Savoir réagir légalement et en toute sécurité

Programme

- Identifier le comportement de patient à risque
- Technique d'approche des comportements agressifs et violents
- Savoir repérer le leader d'un groupe menaçant
- Apprendre à gérer sa peur et à canaliser son stress

Conditions



2 jours (14 heures)

Groupe : 10 stagiaires maximum



Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Services d'accueil et d'urgence
Professions libérales (programme personnalisable)

Approche pédagogique

50% d'apport théorique
50% de mise en situation



MAITRISER SA PEUR EN SITUATION D'AGRESSION

20%
Théorique

Objectifs de la formation

- Identifier les phénomènes de peur
- Savoir diminuer la charge émotionnelle
- Augmenter sa capacité cognitive

Programme

- Création et fonctionnement des émotions
- La peur comme ennemie ou alliée
- L'utilisation de la réflexion en situation émotionnelle
- Comment prendre la bonne décision en 10 secondes

Conditions

 1 journée (7 heures)

Groupe : 6 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Toute personne pouvant se retrouver en situation de peur intense sur son milieu professionnel

Approche pédagogique

30% d'apport théorique
70% de mise en situation



SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS EN MILIEU BANCAIRE

Objectifs de la formation

- Adopter le bon comportement lors d'une situation à risque
- Intégrer les dispositifs et consignes de sécurité spécifiques à l'entreprise

Programme

- La réglementation des espaces bancaires
- Les outils de protection de surveillance et de dissuasion au sein d'une agence bancaire
- La vigilance comme outils de protection émotionnelle
- L'apport de la télésurveillance

Conditions



1/2 journée (03h30)

Groupe : 12 stagiaires maximum



Présentiel ou distanciel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Toute personne du secteur bancaire (public et privé)

Approche pédagogique

50% d'apport théorique
50% de mise en situation



S'ADAPTER FACE À UN DANGER

Objectifs de la formation

- S'adapter aux modifications des modes de fonctionnements habituels
- Savoir gérer l'effet de surprise dans un contexte déstabilisé et instable
- Canaliser ses réactions émotionnelles par la réflexion immédiate sous stress

Programme

- Reconnaître l'ensemble des champs d'application d'une situation dégradée
- La maîtrise du facteur temps
- Les replis et points de regroupement des moyens
- La violence envers les intervenants
- La gestion des actes terroristes

Conditions

 3 jours (21 heures)

Groupe : De 5 à 8 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Les services d'ordres et de secours

Approche pédagogique

50% d'apport théorique
50% de mise en situation



TRAITEMENT IMMÉDIAT DE LA SURPRISE

Objectifs de la formation

- Faire face à une situation nouvelle et inattendue
- Bénéficier de toutes ses capacités d'analyse et de réflexion
- Savoir prendre la bonne décision face à un danger

Programme

- Comprendre la création d'une émotion
- Différence entre reflexe et réaction
- Explication des primo réactions
- La voix comme outils d'aide à la réflexion



Lorsque l'on dit "je ne peux pas y arriver", le cerveau arrête de chercher tandis que lorsque l'on dit "comment puis-je y arriver", le cerveau s'active

Conditions

 1 journée (7 heures)

Groupe : 8 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Les primo intervenants et tous les particuliers

Approche pédagogique

30% d'apport théorique
70% de mise en situation



G.E.T. (GROUPE D'EXTRACTION TACTIQUE)

LES ORIGINES DU G.E.T.

De nos jours, lors d'événement de grande ampleur incluant une foule importante, il est extrêmement difficile d'accéder à une personne blessée ou victime d'un malaise au milieu de celle-ci.

80%

Afin d'améliorer les techniques déjà existantes par les services d'incendie et de secours, nous avons créé une méthode qui permet de **diminuer le temps de prise en charge d'une victime qui se trouve au milieu d'une foule dense et/ou violente**, le G.E.T.

L'OBJECTIF DU G.E.T.

L'objectif principal est l'extraction rapide d'une personne se trouvant dans une zone inaccessible aux secours habituels.

POUR QUOI ?

- Grands rassemblements
- Fêtes culturelles festives et religieuses
- Rencontres sportives
- Emeutes urbaines
- Attentats de toute nature

Conditions

 5 jours (35 heures)

Groupe : 12 stagiaires maximum

 Présentiel et distanciel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Organisateurs d'événementiel, sapeurs-pompiers, secouristes, agences de sécurité, organisations publiques ou privées

Approche pédagogique

- 3 jours (21 heures) de E-learning
- 2 jours (14 heures) de validation terrain



S.D.I. (SITUATIONS DÉGRADÉES D'INTERVENTIONS)

LES ORIGINES DES S.D.I.

La dégradation des conditions d'interventions de l'ensemble des acteurs de secours est aujourd'hui un fait :

- Augmentation continue des agressions des personnels de secours
- Dégradation volontaire des véhicules et matériels
- Organisation de violences multiformes
- Difficultés d'a des services intervenants

→ **Le sauveteur est passé de sauveur à cible**

LE CONCEPT DES S.D.I.



Il est nécessaire de prendre en compte les nouveaux comportements violents et de modifier les méthodes et surtout la Culture de l'Intervention. Nous avons donc créé le concept S.D.I.

Ce concept regroupe trois grandes thématiques : **les agressions individuelles, collectives et les attentats.**

Conditions

 De 7 à 10 jours

Groupe : 8 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Renseignements / Devis

Pour toute demande de renseignement veuillez nous contacter

Public concerné

Institution publique : sapeurs-pompiers civils et militaires, police nationale, municipale, gendarmerie nationale, secouristes, unités spéciales, smur, ambulanciers, médecine de ville et infirmiers.

Institution privée : aéroports, croisiéristes, salle de spectacles



FÉDÉRER DES GROUPES HÉTÉROGÈNES EN SITUATIONS DE DANGERS

Objectifs de la formation

- Reconnaître une situation de danger imminent
- Détecter les ressources humaines disponibles
- Organiser la réponse groupale

Programme

- Savoir prendre le leadership en situation d'urgence
- Identifier les personnes ressources
- Hiérarchiser les prises de décision
- Faciliter l'intervention des secours

Conditions

 2 jours (14 heures)

Groupe : De 8 à 10 stagiaires maximum

 Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Tous les particuliers

Approche pédagogique

25 % d'apport théorique
75 % de mise en situation en environnement réel



SAVOIR MANAGER UNE ÉQUIPE LORS D'UN ÉVÉNEMENT CRITIQUE

Objectifs de la formation

- Acquérir les compétences nécessaires à l'organisation d'une agence venant de subir un événement critique
- Assurer la fonction de leadership à l'instant T
- Assurer la prise en charge immédiate du personnel impacté

Programme

- La gestion des effets de surprise
- La prise de décision dans l'incertitude
- Optimiser la dynamique d'équipe post événement
- Les 7 erreurs à éviter en tant que manager de "crise"
- La préparation au retour à la « normalité » dynamique de l'entreprise

Conditions



1 journée (7 heures)

Groupe : 8 stagiaires maximum



Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Public concerné

Directeur et manager d'entreprise ayant subi un événement critique.

Approche pédagogique

50% d'apport théorique
50% de mise en situation



T.O.R.I. CONCEPT



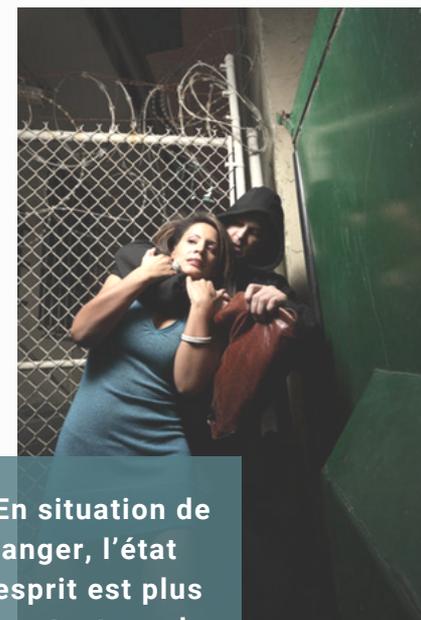
T.O.R.I. Concept

LES ORIGINES DU T.O.R.I. CONCEPT

La montée inexorable des agressions, tous secteurs et tous milieux sociaux, est non seulement un phénomène de société mais également une réalité qui dépasse la simple observation dans notre quotidien.

Face à un danger, chacun réagit selon son mode fonctionnement individuel. Le comportement dépend de la façon dont la situation est interprétée, des enjeux immédiats et de l'environnement proche.

En situation d'agression, les principales options sont la parole, la fuite, l'action ou la sidération. Afin de s'adapter aux différentes situations d'agressions et notamment le passage du phénomène de surprise, Lagence164 a créé un nouveau concept de défense individuelle, le T.O.R.I. Concept.



« En situation de danger, l'état d'esprit est plus important que la taille ! »

T.O.R.I. Concept, ou Techniques d'Observations et de Riposte Immédiate, regroupe des techniques diverses d'auto-défense.



LA PARTICULARITÉ DU T.O.R.I. CONCEPT

Le T.O.R.I. Concept réside dans **l'absence de coups et de gestes violents**. Ce sont des techniques d'évitement, de dégagement et de fuite très rapide qui évitent la confrontation directe. La formation T.O.R.I. Concept ne nécessite aucune prédisposition physique.



T.O.R.I. Concept

LES MODULES DE PROGRESSION

Module 1 « Évitement »

Module 2 « Défense d'une tierce personne »

Module 3 « Arme par destination »

Module 4 « Secourisme, arme blanche et arme à feu »

Module 5 « Défense au sol »

Module 6 « Menace couteau et arme à feu »

Module 7 « Techniques de contrôle avec bâton de défense »

Module 8 « Agression couteau & matraque »

Module 9 « Contrôle d'un individu au sol »

Module 10 « Attaque de chien »

Module 11 « Synthèse » regroupe un ensemble de 10 techniques acquises et restituables dans un temps défini.

Module 12 « Drill » est une mise en situation sous stress. Les techniques sont choisies par le stagiaire, travaillées préalablement et restituées lors d'un parcours synthèse.

LES TECHNIQUES SONT APPLICABLES AUX :

- Femmes/ Hommes
- Adolescents
- Personnes âgées
- Personnes à mobilité réduite
- Cécité et déficience visuelle

TARIFS

1 module = 1 journée

195€ HT / stagiaire

Pack 5 modules au
choix

875€ HT / stagiaire

Pack complet

1872€ HT / stagiaire



ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE



GROUPE DE PAROLE

Moment de partages et d'échanges entre un groupe de personnes qui partagent la même activité. Dans une démarche de volontariat, un groupe de parole est un groupe ouvert qui permet de communiquer efficacement sur les difficultés rencontrées à travers une problématique particulière.

Conditions	TARIFS : Nous consulter	Public concerné
 2 heures 30 maximum	 Temporalité Possibilité d'organiser une temporalité (1 à 2 fois par mois)	Toute entreprise privée ou publique
 Animé par un modérateur de Lagence164		Groupe : 13 participants maximum
 Présentiel		

SUPERVISION

Mise en place d'un groupe ouvert dans l'entreprise afin de partager et de témoigner individuellement sur des problématiques et sujets communs.

Conditions	TARIFS : Nous consulter	Fréquence
 2 heures	 Public concerné Toute entreprise privée ou publique	1 ou 2 fois par mois
 Animé par un modérateur extérieur		Groupe : 10 participants maximum
 Présentiel		



G.A.P.P. (GROUPE D'ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE)

Le G.A.P.P. est un groupe fermé qui se réunit une fois par mois à heure et lieu fixe où un seul sujet est évoqué durant toute la séance. Le modérateur est garant de la justesse du cadre nécessaire à la bonne tenue d'un G.A.P.P.

LES ORIGINES DU G.A.P.P.

C'est le psychiatre Hongrois Michael BALINT qui développe vers le milieu du XX siècle, le concept de groupe BALINT, dont l'objectif est l'amélioration de la relation médecin patient par la mise en place d'une attitude d'écoute des médecins.

Le versant émotionnel médecin patient permet une relation nouvelle. Ce nouveau dispositif sera repris dans de nombreux services hospitaliers.

AUJOURD'HUI, LES G.A.P.P. PERMETTENT DE :

- Augmenter la capacité d'écoute active
- Pouvoir prendre du recul sur la situation de chaque salarié
- Réduire les conflits au sein d'une organisation
- Une remise en question des manières d'être et de faire

Conditions



2 heures



Animé par un modérateur extérieur



Présentiel

TARIFS : Nous consulter

Fréquence

Une fois par mois durant 10 mois

Public concerné

Toute entreprise privée ou publique

Groupe : 10 participants maximum

Prérequis

Le G.A.P.P. demande une certaine rigueur qui se prépare par la supervision





CONTACT ET RÉSERVATION



www.lagence164.com

LA DIRECTION



c.bodin@lagence164.com



06 33 60 37 34

NOUS SITUER



Poitiers (86000)



Lagence164 intervient à travers toute la France dans vos entreprises.

NOUS RETROUVER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Lagence164



TORI Concept



lagence164



Lagence164



www.lagence164.com



Lagence164





Lagence164

Lagence164 - S.A.R.L. au capital de 2000€ - 853 402 089 / R.C.S. Poitiers

www.lagence164.com