La vigilance accessible à tous.

Lagence164

CATALOGUE DE PRESTATIONS

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



2026 - 2027

a.memeteau@lagence164.com

06 17 48 11 19

EDITO

Le parcours d'une personne éclaire souvent ce qu'elle choisit de créer. Depuis de nombreuses années, j'accompagne les clients face à l'insécurité, à la violence et aux chocs émotionnels.



Christian BODIN
Dirigeant Formateur

Mon expérience personnelle, marquée par la confrontation à la mort et à la souffrance, a profondément façonné ma manière d'aborder les situations de danger.

Elle m'a appris qu'aucune réaction n'est automatique : chacun agit selon ce qu'il perçoit, ce qu'il comprend et les enjeux qu'il identifie. Dans ces moments, il faut parfois sortir de ses habitudes pour discerner l'essentiel et établir ses priorités.**C'est dans cet esprit que nous avons créé Lagence164 en 2019.**

Notre organisme de formation accompagne les professionnels et les particuliers dans la prévention des agressions et la préparation aux situations de danger.

Nous les aidons à renforcer leur vigilance, à mieux comprendre leurs réactions et à prendre des décisions adaptées lorsque la situation se complique.

Les événements dramatiques nous rappellent régulièrement la nécessité de cette préparation. Nous enrichissons donc nos formations de l'expérience acquise sur le terrain, afin d'apporter à nos clients des réponses concrètes et pertinentes.

Bienvenue chez Lagence164 : un espace de formation où la vigilance, le discernement et la capacité d'agir se construisent.

SOMMAIRE

Édito 3
Qui sommes-nous ? 5
Nos engagements 6
Nos moyens pédagogiques 7
Notre objectif 8
Formations à la carte 9
PRÉVENTION · SANTÉ AU TRAVAIL 10 - 12
Régulation émotionnelle au travail 10
Prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes au travail 11
Gestion du stress en milieu professionnel 12
SÛRETÉ · SÉCURITÉ 13 - 24
Gestion des agressions verbales en milieu professionnel 14
Gestion des agressions téléphoniques 15
Garder la maîtrise d'un échange téléphonique à fort enjeu 16
Accueil du public difficile 17
Prévenir et gérer les situations d'agressivité 18
Sûreté physique & risques cyber 19
Agir avant certitude 20
T.O.R.I. Concept 21
T.O.R.I. Concept (détails des modules) 22
Détection de la faille 23
Vigilance augmentée 24
GESTION DE CRISE 25 - 29
Prise de décision dans l'incertitude 26
Préparation à l'élaboration d'un P.P.M.S. 27
Réaliser et structurer son Plan Bleu 28
P.C.A. — Plan de continuité d'activité 29
ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE 30 - 35
Supervision 31
G.A.P.P. — Groupe d'analyse de la pratique professionnelle 32
Defusing psychologique 33
Debriefing psychologique 34
Groupe de parole 35
Contact et réservation 36

LAGENCE 164 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 desréponses 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'efficience.

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.

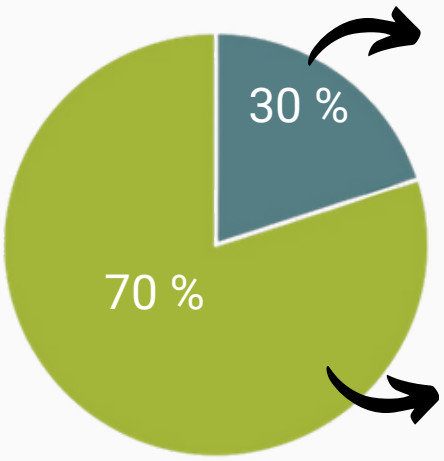
DES TARIFS ÉTUDIÉS

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**

FORMAT DE FORMATION

Des parcours pour développer progressivement vos compétences.

SOCLE 01
1 à 3 jours

Comprendre et acquérir
Acquérir les fondamentaux, identifier les situations à risque et adopter les premiers réflexes adaptés.

PERFECTIONNEMENT 02
2 à 3 jours

Approfondir et pratiquer
Consolider les acquis, développer les savoir-faire et les mettre en œuvre dans des situations plus complexes.

AGUERRISSEMENT 03
5 jours

Éprouver et maîtriser
Mobiliser ses compétences sous contrainte, confronter ses réactions à des situations réalistes et développer sa capacité d'adaptation.

UNE JOURNÉE TYPE

Un équilibré pédagogique rythmé qui alterne apports, mises en situation et retours d'expérience.

09h00 – 10h30
APPORTS ET CADRAGE
Notions clés, méthodes et décryptage des enjeux.

10h45 – 12h30
MISE EN SITUATION
Exercices, études de cas, simulations.

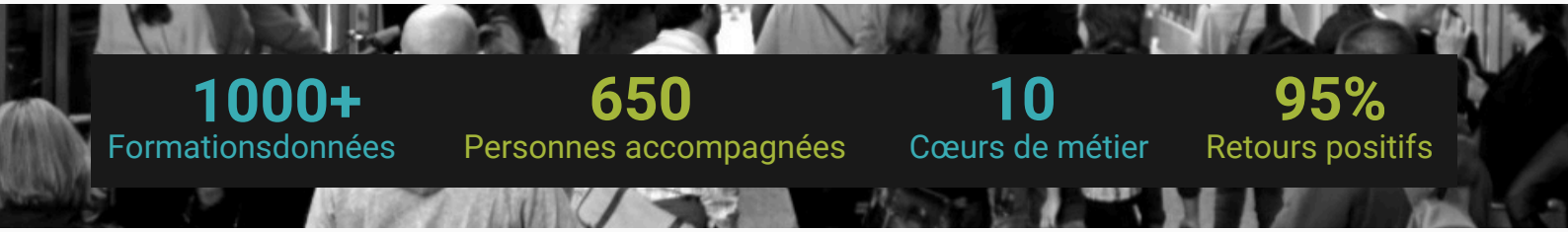
13h30 – 16h00
ANALYSE DES PRATIQUES
Retour sur les situations, échanges et ajustements.

16h15 – 17h00
DÉBRIEFING
Synthèse, enseignements et transposition opérationnelle.

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.



ILS NOUS FONT CONFIANCE

FORMATIONS À LA CARTE





PRÉVENTION · SANTÉ AU TRAVAIL

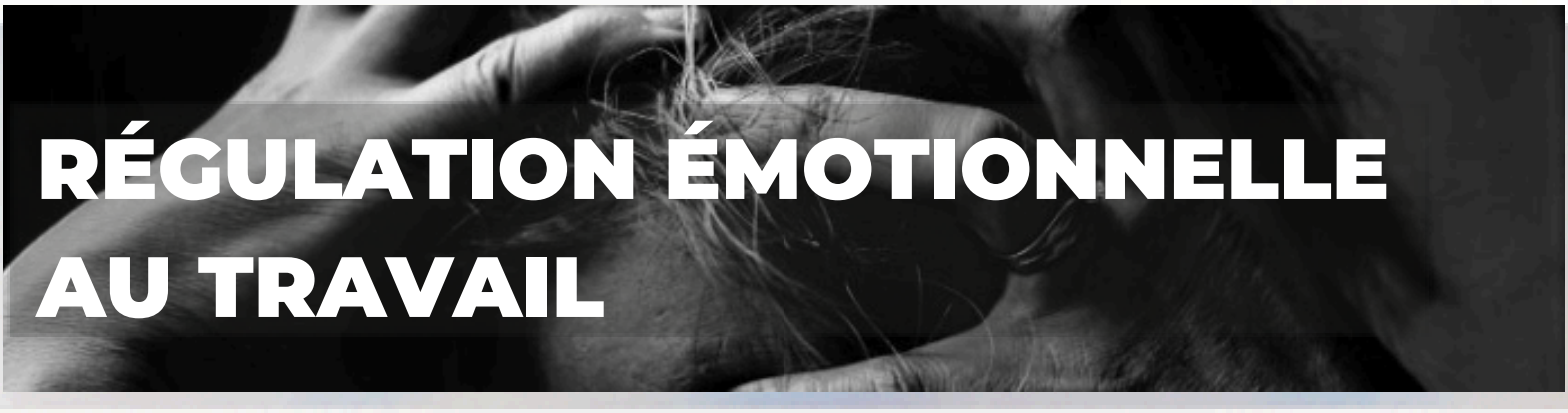
SÛRETÉ · SÉCURITÉ

GESTION DE CRISE



ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE





RÉGULATION ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL

Comprendre ses émotions pour mieux les réguler dans l'activité professionnelle

Les émotions influencent les comportements, la communication et la manière d'aborder les situations professionnelles délicates. Comprendre leur fonctionnement permet de mieux les identifier et de mieux les réguler dans son activité professionnelle.

Objectifs de la formation

- Identifier les émotions à l'œuvre dans l'activité professionnelle.
- Reconnaître les signes d'une réaction émotionnelle.
- Développer sa capacité à réguler ses émotions en situation professionnelle.

Thématique

- Comprendre le fonctionnement du système émotionnel à travers l'apport des neurosciences.
- Analyser les mécanismes émotionnels dans les situations professionnelles délicates.
- Améliorer sa communication émotionnelle.

Conditions

2 jours · 14 heures

Présentiel ou distanciel
6 à 9 participants

Prérequis : Aucun.

Tarifs

390 € HT / participant / jour
Soit 780 € HT / participant pour les 2 jours
À partir de 4 680 € HT la session

Public concerné

Dirigeants, managers et salariés.

Approche pédagogique

Exposés, présentations, retours d'expérience et cas pratiques.



PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT SEXUEL ET DES AGISSEMENTS SEXISTES AU TRAVAIL

Comprendre, prévenir et intervenir sans banaliser ni accuser à tort

Les comportements sexuels ou sexistes au travail peuvent porter atteinte à la dignité des personnes, quel que soit leur genre. Savoir identifier les comportements à risque, détecter les signaux faibles et adopter une réponse adaptée contribue à prévenir ces situations et à protéger les personnes concernées.

Objectifs de la formation

- Identifier les comportements et agissements sexistes.
- Repérer les situations à risque et les signaux faibles.
- Adopter une réponse adaptée face à une situation de harcèlement ou d'agissement sexiste.

Thématique

- Identifier les comportements sexuels ou sexistes au travail.
- Repérer les situations à risque et détecter les signaux faibles.
- Développer les attitudes adaptées face à une situation identifiée.
- Protéger les victimes et responsabiliser le management sans banaliser ni accuser à tort.

Conditions

1 journée · 7 heures

6 à 15 participants

Prérequis : Connaître les processus et pratiques existants de l'entreprise sur le sujet.

Tarifs

390 € HT / participant / jour

Tarif groupe optimisé à partir du 10e participant.

À partir de 2 340 € HT la session

Public concerné

Cadres dirigeants et managers.

Approche pédagogique

Exposés, présentations, retours d'expérience, cas pratiques et jeux de rôles.



GESTION DU STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Comprendre ses réactions pour mieux agir sous stress

Les situations professionnelles stressantes peuvent affecter les réactions, la capacité d'analyse et l'adaptation face à l'imprévu. Cette formation permet d'identifier les sources de stress, d'en reconnaître les manifestations et d'acquérir des techniques permettant de mieux conserver le contrôle en situation de tension.

Objectifs de la formation

- Identifier les sources de stress liées à l'activité professionnelle.
- Reconnaître ses réactions face à une situation stressante.
- Développer sa capacité à garder le contrôle et à s'adapter face à l'imprévu.

Thématique

- Comprendre les mécanismes et manifestations du stress.
- Identifier les situations stressantes dans l'environnement professionnel.
- Reconnaître les réactions corporelles liées au stress.
- Mettre en place un « bouclier émotionnel » en situation de stress.
- Expérimenter des techniques de relaxation immédiate.

Conditions

1 journée · 7 heures

Présentiel
6 à 15 participants

Tarifs

390 € HT / participant / jour
Tarif groupe optimisé
à partir du 10e participant.
À partir de 2 340 € HT la session

Public concerné

Salariés, managers et dirigeants confrontés à des situations professionnelles stressantes.

Approche pédagogique

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

SURETÉ – SECURITÉ







GESTION DES AGRESSIONS VERBALES EN MILIEU PROFESSIONNEL

Prévenir l'escalade, déjouer la déstabilisation et préserver sa capacité d'action

Les incivilités et agressions verbales peuvent déstabiliser les professionnels en contact avec le public et favoriser une escalade de la situation. Cette formation permet de mieux repérer les comportements agressifs, d'anticiper les tentatives de déstabilisation et d'adopter une réponse verbale adaptée tout en maîtrisant son stress.

Objectifs de la formation

- Repérer les comportements agressifs et prévenir les dérives comportementales.
- Déjouer les tentatives de manipulation et de déstabilisation verbale.
- Anticiper les rapports de force et les tentatives de prise de pouvoir.
- Développer des mécanismes de protection face au stress généré par l'agression.

Thématique

- Comprendre les mécanismes de l'agression en milieu professionnel.
- Identifier et gérer les situations d'incivilité.
- Mettre en œuvre les techniques du« karaté verbal ».
- Optimiser sa rhétorique face à une situation de confrontation.

Conditions

2 jours · 14 heures

Présentiel
6 à 15 participants

Tarifs

390 € HT / participant / jour
Tarif groupe optimisé
à partir du 10e participant.
À partir de 4 680 € HT la session

Public concerné

Professionnels en contact avec le public et susceptibles d'être confrontés à des incivilités ou des agressions verbales.

Approche pédagogique

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



GESTION DES AGRESSIONS TÉLÉPHONIQUES

Maintenir le dialogue et préserver sa capacité d'action face à un échange agressif

Les échanges téléphoniques avec un interlocuteur mécontent ou agressif peuvent rapidement devenir émotionnellement difficiles et déstabiliser la relation. Cette formation permet d'anticiper ces situations, de maintenir le dialogue et de mieux se protéger des effets du stress lors d'un échange conflictuel.

Objectifs de la formation

- Anticiper les appels à forte charge émotionnelle.
- Maintenir la relation avec un interlocuteur mécontent.
- Gérer la charge émotionnelle d'un interlocuteur agressif.
- Se protéger des effets du stress lors d'un échange conflictuel.

Thématique

- Comprendre les spécificités d'un entretien téléphonique conflictuel.
- Mettre en œuvre les techniques de reprise du dialogue.
- Identifier et gérer les appels « polluants ».
- Développer son « bouclier émotionnel » face à l'agression.

Conditions

1 journée · 7 heures

Présentiel ou distanciel
6 à 15 participants

Tarifs

390 € HT / participant / jour.
Tarif groupe optimisé à partir du 10e participant.
À **partir de 2 340 € HT la session**

Public concerné

Professionnels des centres d'appel, du recouvrement et des services clients confrontés à des échanges téléphoniques difficiles ou conflictuels.

Approche pédagogique

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



GARDER LA MAITRISE D'UN ECHANGE TELEPHONIQUE A FORT ENJEU

Faire face à un interlocuteur dominant, autoritaire ou déstabilisant

Au-delà de la maîtrise d'une conversation téléphonique difficile, Lagence164 vous donne les outils pour conserver la conduite de l'échange face à un interlocuteur dominant, expert, haut placé ou habitué à imposer son cadre, notamment dans un contexte à enjeux géopolitiques.

Objectifs de la formation

- Identifier rapidement le rapport de force qui s'installe dans une conversation.
- Repérer les techniques de domination utilisées par l'interlocuteur
- Reconnaitre et Résister à la déstabilisation cognitive et émotionnelle.
- Conduire l'entretien jusqu'à une conclusion maîtrisée.

Thématique

- Le rapport de force conversationnel : identifier les mécanismes de domination et de déstabilisation.
- La maîtrise du cadre de l'échange : conserver la conduite de la conversation face à un interlocuteur qui impose ses règles.
- La gestion des interlocuteurs experts ou autoritaires : faire face à une remise en cause de ses compétences sans entrer dans la confrontation.

Conditions

1 journée · 7 heures.

Présentiel ou distanciel
6 à 15 participants

Tarifs

390 € HT / participant / jour.
Tarif groupe optimisé
à partir du 10e participant.
À **partir de 2 340 € HT la session**

Public concerné

- Personnels travaillant dans des environnements sensibles ;
- Collaborateurs confrontés à des conversations à forte pression relationnelle.
- Opérateurs de centres d'appels
- Chargés de relation client ou usagers Personnels d'accueil téléphonique Cadres et managers

Approche pédagogique

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



ACCUEIL DU PUBLIC DIFFICILE

Adapter sa communication et son comportement pour préserver la qualité de la relation

L'accueil du public peut exposer les professionnels à des comportements difficiles et à des situations susceptibles de dégrader la relation. Cette formation permet d'adapter sa communication et son comportement pour mieux maîtriser ces situations tout en maintenant la qualité de l'accueil.

Objectifs de la formation

- Améliorer la qualité de l'accueil par une communication adaptée.
- Maîtriser les situations complexes par la souplesse comportementale.
- Utiliser la culture de l'organisation comme outil de communication.
- Maintenir la relation avec le public dans les situations difficiles.

Thématique

- Identifier les conditions d'un accueil réussi.
- Développer l'attention comportementale.
- Adapter son approche aux situations particulières.
- Favoriser le soutien managérial face aux situations difficiles.

Conditions

1 journée · 7 heures

Présentiel
6 à 15 participants

Tarifs

390 € HT / participant / jour
Tarif groupe optimisé
à partir du 10e participant.
À partir de 2 340 € HT la session

Public concerné

Professionnels de l'accueil en contact régulier avec le public.

Approche pédagogique

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



PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

Adapter sa posture dans l'accompagnement des personnes adultes autistes

Les professionnels accompagnant des adultes autistes peuvent être confrontés à des comportements agressifs ou à des situations de violence physique. Comprendre les mécanismes en jeu, savoir détecter une situation potentiellement dangereuse et adopter une posture adaptée permet de mieux prévenir la confrontation et de réagir en sécurité lorsqu'elle survient.

Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence.
- Détecter et prévenir les situations potentiellement dangereuses.
- Adopter une posture et des comportements adaptés face à une confrontation physique.

Thématique

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence.
- Identifier les signes d'une situation potentiellement dangereuse.
- Acquérir les principaux éléments techniques de gestion d'une agression.
- Adopter les comportements et positionnements de sécurité face à une situation de violence physique.

Conditions

1 journée · 7 heures

Présentiel · 6 à 15 participants

Prérequis : Connaître les méthodes de communication spécifiques aux personnes adultes autistes.

Tarifs

390 € HT / participant / jour

Tarif groupe optimisé à partir du 10e participant.

À partir de 2 340 € HT la session.

Public concerné

Professionnels de la santé mentale accompagnant des adultes autistes susceptibles de présenter des comportements agressifs ou physiquement violents.

Approche pédagogique

Exposés, présentations, retours d'expérience, cas pratiques et mises en situation.



SÛRETÉ PHYSIQUE & RISQUES CYBER

Identifier les vulnérabilités à la frontière du bâtiment et du numérique

Les systèmes de contrôle d'accès, de vidéoprotection et les équipements connectés participent aujourd'hui directement à la sûreté des bâtiments. Une mauvaise utilisation, un accès détourné ou un comportement apparemment anodin peuvent créer une vulnérabilité physique comme numérique.
Cette formation permet aux collaborateurs de mieux identifier ces risques et d'adopter les comportements appropriés face à une situation inhabituelle.

Objectifs de la formation

- Comprendre les liens entre sûreté physique et risques numériques.
- Identifier les vulnérabilités liées aux accès et aux équipements du bâtiment.
- Repérer les signaux faibles pouvant révéler une tentative d'intrusion.
- Adopter les bons réflexes face à une situation inhabituelle ou suspecte.

Thématique

- Comprendre les interactions entre sûreté physique et risque cyber.
- Contrôle d'accès : badges, codes, visiteurs, prestataires et zones sensibles.
- Vidéoprotection, alarmes et équipements connectés : identifier les vulnérabilités.
- Ingénierie sociale : comprendre l'exploitation des comportements humains.
- Réagir et alerter face à une situation suspecte ou une tentative d'intrusion.

Conditions

1 journée · 7 heures
Présentiel
6 à 15 participants

Tarifs

390 € HT / participant / jour
Tarif groupe optimisé
à partir du 10e participant.
À partir de 2 340 € HT la session.

Public concerné

Collaborateurs travaillant dans des locaux équipés de dispositifs de contrôle d'accès ou d'équipements connectés : personnels d'accueil, services généraux, responsables de site, managers et collaborateurs ayant accès à des zones sensibles.

Approche pédagogique

Apports théoriques, études de situations et mises en situation permettant de développer les capacités d'observation, d'analyse, d'anticipation et d'adaptation.



AGIR AVANT CERTITUDE

Développer les bons réflexes avant qu'une situation ne devienne dangereuse

Nous sommes souvent formés à réagir face au danger, beaucoup moins à décider lorsqu'une situation reste incertaine. Cette formation développe l'observation, l'analyse et la prise de décision précoce, notamment pour prévenir les agressions. Elle apprend à engager des actions simples et proportionnées avant l'apparition d'un danger immédiat.

Objectifs de la formation

- Développer sa capacité d'observation situationnelle pour repérer les signaux précoces.
- Affiner l'interprétation des réactions émotionnelles immédiates face à l'incertitude.
- Agir de manière proportionnée grâce à la méthode S.A.G.E.

Thématique

- Observer les signaux faibles et les comportements inhabituels.
- Distinguer les faits des interprétations et réactions émotionnelles.
- Décider dans l'incertitude avec la méthode S.A.G.E. : Signaler, Analyser, Graduer, Engager
- Choisir des micro-actions préventives proportionnées.
- Réévaluer la situation et adapter sa réponse.
- Applications : agressions, événements et rassemblements.

Conditions

1 journée · 7 heures

Présentiel

6 à 15 participants

Prérequis : Aucun.

Tarifs

390 € HT / participant / jour

Tarif groupe optimisé à partir du 10e participant.

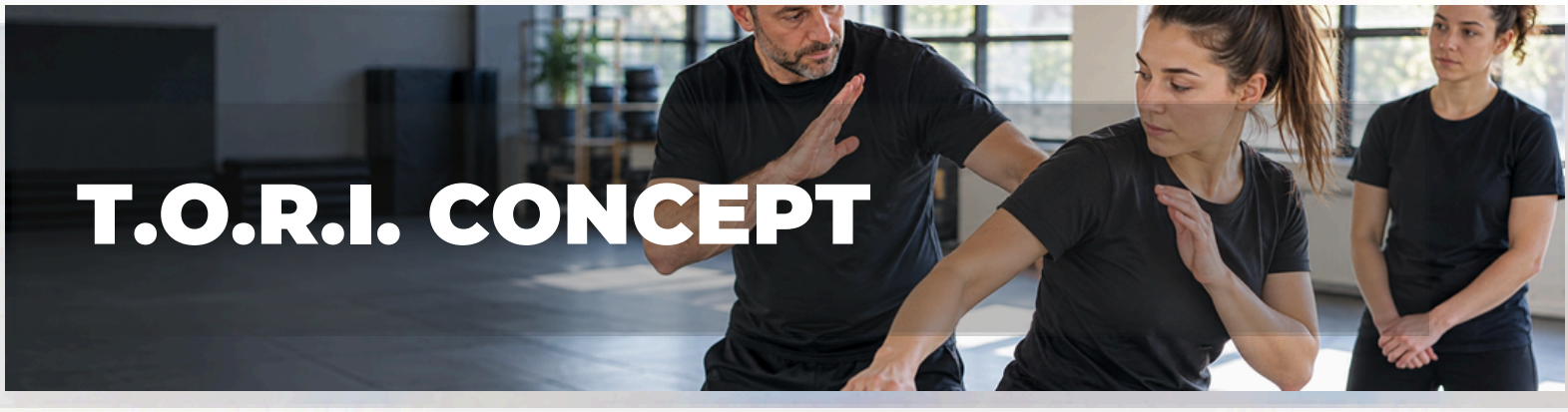
À partir de 2 340 € HT la session.

Public concerné

Personne souhaitant développer sa prévention comportementale dans un cadre professionnel ou personnel, face aux risques d'agression. Applications possibles aux événements et rassemblements.

Approche pédagogique

Apports théoriques, échanges participatifs, retours d'expérience, études de cas et mises en situation favorisant l'observation, l'analyse et la décision.



T.O.R.I. CONCEPT

TECHNIQUES (T) D'OBSERVATION (O) ET DE RIPOSTE (R) IMMÉDIATE (I)
Éviter la confrontation et développer des réponses adaptées face à une situation d'agression

Face à une situation d'agression, chacun réagit en fonction de son interprétation du danger, des enjeux immédiats et de son environnement.

Lagence164 a développé le T.O.R.I. Concept pour permettre de mieux s'adapter aux différentes situations d'agression et notamment à l'effet de surprise. Cette approche privilégie les techniques d'évitement, de dégagement et de fuite rapide afin d'éviter la confrontation directe.
Le T.O.R.I. Concept ne nécessite aucune prédisposition physique.

Objectifs de la formation

Faire face aux situations de violence et d'agression en mobilisant des moyens légaux de protection et d'évitement.

Conditions

1 module = 1 journée

Effectif : 6 à 12 maximum

Prérequis
Aucun prérequis.

Format

9 modules de progression

- Basique 1 à 3
- Avancé 1 à 6
- Expert : 1 à 9

Public concerné

- Femmes et hommes
- Professionnels de la sécurité et autres publics
- Adolescents ; Personnes âgées
- Personnes à mobilité réduite
- Personnes aveugles ou déficientes visuelles



T.O.R.I. CONCEPT (DÉTAILS)

TECHNIQUES D'OBSERVATION ET DE RIPOSTE IMMÉDIATE
Éviter la confrontation et développer des réponses adaptées face à une situation d'agression

Le T.O.R.I. Concept se décline en 9 modules de progression :

MODULES

Basic - Avancé - Expert

1. **Évitement**
2. **Défense d'une tierce personne**
3. **Arme par destination**
4. Secourisme, arme blanche et arme à feu
5. Défense au sol
6. Menace couteau et arme à feu
7. Techniques de contrôle avec bâton de défense
8. Agression couteau & matraque
9. Contrôle d'un individu au sol

En conclusion de chaque séance

- **Synthèse** — restitution d'un ensemble de techniques acquises dans un temps défini
- **Drill** — mise en situation sous stress à partir des techniques préalablement travaillées

Tarifs

1 module : 390 € HT / stagiaire

Pack 3 modules au choix : 1 170 € HT.

Pack complet

390€ HT X 9 / stagiaire.

Tarifs groupe

La séance de 3 modules :
A partir de 7 020 € HT (6 PAX)
Tarifs groupe à partir de 10.

Approche pédagogique

Apprentissage de techniques, restitution des acquis et mises en situation sous stress.
Presentation en vitesse normale, décomposé, mode dégradé, puis répétition.



DÉTECTION DE LA FAILLE

L'humain dans le système : repérer les points de fragilité

Dans un système professionnel, certains comportements humains peuvent créer ou révéler des vulnérabilités. Savoir identifier ces situations et comprendre les mécanismes à l'œuvre permet de mieux anticiper les risques et de mettre en place des réponses préventives adaptées.

Objectifs de l'atelier

- Repérer les situations dans lesquelles les comportements humains peuvent créer une vulnérabilité.
- Analyser les mécanismes à l'œuvre dans ces situations.
- Identifier les réponses préventives adaptées.

Thématique

Cet atelier permet d'identifier les situations, comportements et mécanismes susceptibles de créer une vulnérabilité dans un système professionnel.

L'axe de travail est de comprendre comment la faille peut apparaître, comment elle peut être détectée et surtout comment elle peut être réduite ou neutralisée avant qu'elle ne produise ses effets.

Une expérience professionnelle en entreprise, collectivité ou organisation est recommandée, ainsi qu'une capacité à analyser une situation professionnelle et à en discuter collectivement.

Conditions

Deux journées

Tarifs

1 600 € HT jour
soit
3 200 € HT par atelier.

Public concerné

- Responsables sécurité / sûreté
- Responsables prévention et gestion des risques
- DRH et responsables RH
- Managers et responsables d'équipes ; Responsables HSE / QHSE

Approche

Etat des lieux, repérage des problématiques existantes, schémas d'actions et d'améliations.

Prérequis : Aucun prérequis technique ou diplôme spécifique n'est exigé.



VIGILANCE AUGMENTÉE

Détecter les signaux faibles avant l'apparition du danger

Dans un environnement où les menaces évoluent rapidement, la capacité à observer, comprendre et anticiper devient un facteur essentiel de protection.
Les situations dangereuses sont souvent précédées de signaux faibles : comportement inhabituel, modification de l'environnement, incohérence ou situation qui « ne semble pas normale ».
Cette formation permet de développer une vigilance active et méthodique pour mieux identifier ces signaux et adapter son comportement, sans tomber dans une logique de méfiance permanente.

Objectifs de la formation

- Observer son environnement de manière méthodique.
- Identifier les comportements inhabituels et les signaux faibles annonciateurs d'une situation à risque.
- Évaluer une situation incertaine.
- Adapter son comportement et sa prise de décision face à une situation potentiellement dangereuse.

Thématique

- Comprendre la menace avant qu'elle apparaisse.
- Développer sa conscience situationnelle.
- Identifier les principes de détection d'une surveillance.
- Mettre en pratique les acquis à travers des mises en situation.

Conditions

2 jours · 14 heures

Effectif 6 et 15 maximum.
Présentiel et/ou distanciel.

Prérequis : Aucun prérequis

Tarifs

390 € HT / participant / jour
Tarif groupe
à partir du 10e participant.
À partir de 4 680 € HT la session.

Public concerné

- Dirigeants et cadres exposés.
- Collaborateurs amenés à voyager
- Personnels travaillant dans des environnements sensibles
- Responsables sûreté / sécurité
- Personnels d'accueil ou en contact avec le public
- Professionnels confrontés à des comportements agressifs.

Approche pédagogique

Mises en situation.

GESTION DE CRISE







PRISE DE DÉCISION DANS L'INCERTITUDE

Comprendre les mécanismes cognitifs pour sécuriser ses décisions dans un environnement complexe

Prendre une décision dans un environnement complexe implique de traiter des informations parfois incomplètes et de composer avec des mécanismes cognitifs susceptibles d'influencer le choix.
Cette formation permet de mieux comprendre les mécanismes de prise de décision, d'identifier les biais cognitifs et de mobiliser des outils pour sécuriser ses décisions.

Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes cognitifs de la prise de décision.
- Identifier les biais cognitifs susceptibles d'influencer une décision.
- Mobiliser des outils permettant de sécuriser ses prises de décision.

Thématique

- Le processus décisionnel.
- L'information imparfaite
- Les méthodes professionnelles d'aide à la décision

Conditions

1 journée
Présentiel ou distanciel
6 à 15 participants

Prérequis : Porter à la connaissance du formateur l'organisation et les processus de décision déjà en place.

Tarifs

390 € HT / participant / jour.
Tarif groupe
à partir du 10e participant.
À partir de 2 340€ HT la session.

Public concerné

Professionnels amenés à prendre des décisions dans le cadre de leur activité.

Approche pédagogique

Pédagogie participative ; Exposés et présentations ; Supports vidéo ; Retours d'expérience ; Adaptation au contexte professionnel des participants.



PRÉPARATION À L'ÉLABORATION D'UN P.P.M.S.

PLAN PARTICULIER DE MISE EN SÛRETÉ (P.P.M.S)

Transformer les consignes en réflexes opérationnels face aux situations de danger

Le P.P.M.S. organise la réponse des établissements scolaires face à une situation dangereuse ou exceptionnelle : risques majeurs, accident industriel, attentat ou intrusion.

La police municipale contribue à la prévention, à la préparation et à la coordination de cette réponse aux côtés des établissements et des autres intervenants.
Cette formation prépare les agents à identifier les risques et les menaces, à comprendre leur rôle dans le dispositif et à transformer les consignes du P.P.M.S. en réflexes opérationnels adaptés aux réalités du territoire et des établissements concernés.

Objectifs de la formation

- Détecter les menaces potentielles et définir les actions adaptées aux différents scénarios.
- Identifier les risques spécifiques au territoire et aux établissements concernés.
- Intégrer les consignes ministérielles dans l'élaboration et la mise à jour du P.P.M.S., en cohérence avec le Plan Communal de Sauvegarde (P.C.S.).
- Adapter les procédures et comportements aux caractéristiques de l'établissement et aux situations rencontrées.

Programme

- Comprendre le cadre, les responsabilités et les acteurs impliqués dans le P.P.M.S..
- Identifier les différentes situations couvertes par le P.P.M.S. : incendie, risques majeurs et intrusion.
- Analyser la cartographie des risques du territoire et des établissements.
- Organiser la réponse : répartition des rôles, mise en sécurité, alerte, communication et coordination.
- Préparer et mettre en œuvre le dispositif : lot P.P.M.S., exercices et retour d'expérience (RETEX).
- Mettre en pratique les procédures et adapter les comportements en situation de crise.

Conditions

1 journée · 7 heures
Présentiel uniquement
· 6 à 15 participants
Prérequis : Aucun.

Tarifs

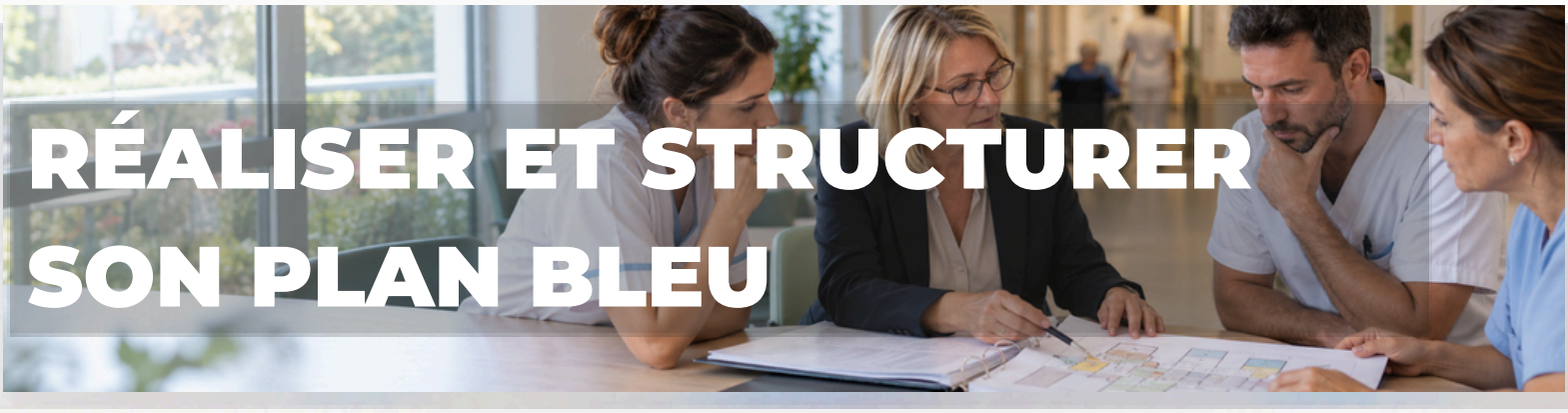
390 € HT / participant / jour
À partir de 2 340 € HT la session
800 € HT ½ Jour de Preparation avec le référent sécurité et la collecte des P.P.M.S./PCS existants.

Public concerné

- Agents de police municipale
- Agents concernés par l'activation du P.P.M.S. (Enseignants, Atsem, …)

Approche pédagogique

Formation participative :
Apports théoriques ; Mises en situation
Analyse de situations issues de l'expérience des participants ;
Retours sur les problématiques rencontrées.



RÉALISER ET STRUCTURER SON PLAN BLEU

Faire du Plan Bleu un outil opérationnel de gestion de crise et de continuité d'activité

Le Plan Bleu, dispositif de préparation permet aux établissements et services médico-sociaux d'organiser leur réponse face aux situations sanitaires exceptionnelles.
Obtenez les fondamentaux méthodologiques nécessaires à sa réalisation, identifiez les ressources réglementaires et documentaires utiles et pour inscrire le Plan Bleu dans une démarche de gestion de crise et de continuité d'activité.

Objectifs de la formation

- Acquérir les fondamentaux méthodologiques nécessaires à la réalisation d'un Plan Bleu.
- Identifier et mobiliser les ressources réglementaires et documentaires.
- Faire du Plan Bleu un outil de gestion de crise et de continuité d'activité.

Thématiques

- Cadre réglementaire du Plan Bleu et obligations applicables aux établissements médico-sociaux.
- Principes et méthodologie d'élaboration d'un Plan Bleu.
- Accompagnement à l'Organisation de la gestion de crise et de la continuité d'activité.
- Mise en pratique de la démarche à partir de l'organisation existante de l'établissement.

Conditions

1 journée · 7 heures
Présentiel et/ou Distanciel
6 à 15 participants

Prérequis : Porter à la connaissance du formateur l'organisation déjà mise en place en matière de situations sanitaires exceptionnelles (SSE).

Tarifs

390 € HT / participant / jour
À partir de 2 340 € HT la session

Public concerné

Personnels de direction des établissements médico-sociaux d'hébergement et des services d'accompagnement à domicile.

Approche pédagogique

Exposés et présentations.
Retours d'expérience.
Cas pratiques.

Cadre de référence - Code de l'action sociale et des familles — article D.312-160.
Instruction n° SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017.
Décret n° 2024-8 du 3 janvier 2024 relatif aux situations sanitaires exceptionnelles.



P.C.A. — PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Anticiper les risques pour maintenir les activités essentielles face à une situation de crise

Une crise, une cyberattaque, une panne majeure ou une indisponibilité de ressources peut perturber durablement le fonctionnement d'une organisation.
Le Plan de Continuité d'Activité permet d'identifier les activités critiques, d'évaluer les impacts d'une interruption et de préparer les solutions nécessaires à leur maintien ou à leur reprise.Cette formation accompagne les participants de l'analyse des risques jusqu'à la rédaction, au test et à l'amélioration continue du PCA.

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux et le cadre de référence d'un Plan de Continuité d'Activité.
- Identifier et hiérarchiser les risques et les activités critiques de l'organisation.
- Définir une stratégie de continuité et les solutions de secours adaptées.
- Aider à Rédiger, tester et faire vivre le PCA.

Programme

- Comprendre les fondamentaux du PCA
- Analyser les risques et leurs impacts
- Définir la stratégie de continuité
- Organiser la gestion de crise
- Formaliser le PCA
- **Tester et faire vivre le dispositif :** exercices, simulations, RETEX, mise à jour du PCA et développement d'une culture de la continuité.

Conditions

3 jours · 21 heures
Présentiel
6 à 15 participants
Prérequis : Aucun prérequis indiqué.

Tarifs

390 € HT / participant / jour
À partir de 7 020 € HT la session

Public concerné

Dirigeants.
Managers.
Responsables gestion des risques.
Responsables HSE / QHSE.

Approche pédagogique

70 % de théorie et de partage d'expériences, 30 % de pratique
Études de cas, utilisation de modèles de documents et simulation de crise à partir d'un scénario.

ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE







SUPERVISION

Partager les situations professionnelles pour prendre du recul sur sa pratique

La supervision propose un espace collectif permettant aux professionnels de partager et de témoigner individuellement autour de problématiques et de sujets communs rencontrés dans leur activité.
Organisée sous la forme d'un groupe ouvert, elle favorise l'expression des situations vécues et la prise de recul dans un cadre accompagné par un modérateur extérieur.

Principes d'intervention

- Groupe ouvert au sein de l'organisation.
- Partage de problématiques et de sujets professionnels communs.
- Témoignage individuel autour des situations rencontrées.
- Animation par un modérateur extérieur.

Profil de l'intervenant

- Professionnel de la Santé Mentale formé à la supervision et aux techniques d'animation

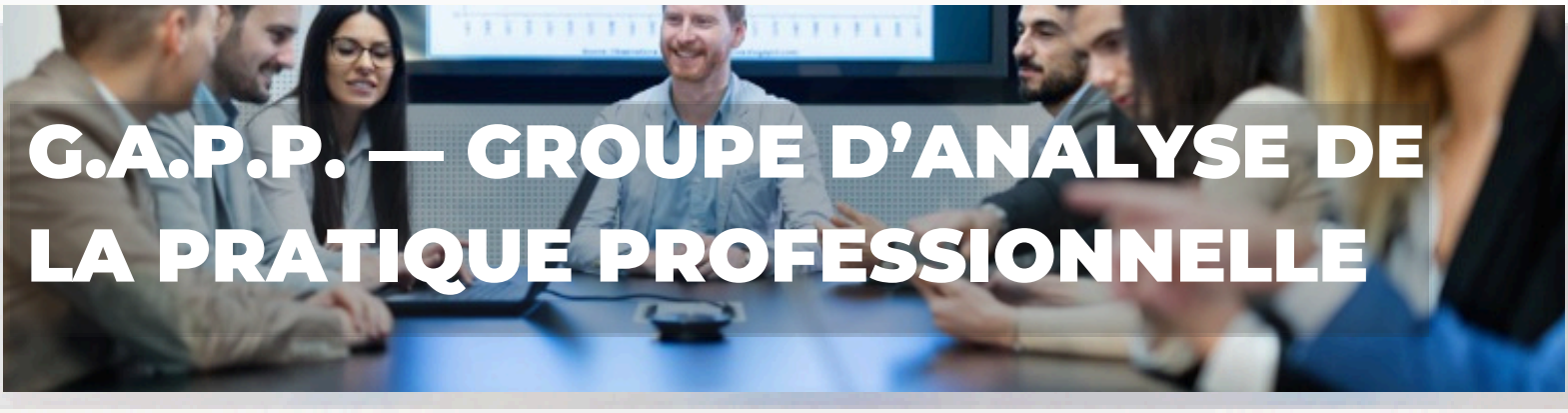
Conditions

2 heures par séance
1 séance par mois ·
10 seances au total
Présentiel
6 à 10 participants maximum

Tarifs
Pack 10 séances 3900 € H.T.
Soit 390 € H.T./séance.

Public concerné
Professionnels des entreprises et organisations publiques ou privées.

Animation
Animé par un modérateur extérieur.



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

Prendre du recul sur sa pratique professionnelle dans un cadre collectif structuré

Le G.A.P.P. est un espace collectif régulier permettant aux professionnels d'analyser les situations rencontrées dans leur activité, de prendre du recul et de questionner leurs manières d'être et de faire.
Organisé sous la forme d'un groupe fermé, il se réunit à heure et lieu fixes autour d'un sujet travaillé pendant toute la séance. Le modérateur garantit le cadre nécessaire au bon déroulement des échanges.

Objectifs de l'accompagnement

- Développer la capacité d'écoute active.
- Prendre du recul sur les situations professionnelles rencontrées.
- Contribuer à réduire les conflits au sein de l'organisation.
- Questionner ses pratiques et ses manières d'être et de faire.

Principes d'intervention

- Groupe fermé constitué pour la durée de l'accompagnement.
- Analyse d'un sujet au cours de chaque séance.
- Partage et analyse des situations issues de la pratique professionnelle.
- Écoute et prise de recul.
- Questionnement des pratiques professionnelles.
- Cadre garanti par un modérateur extérieur.

Conditions

10 mois · 1 séance par mois
2 heures par séance · Présentiel
6 à 10 participants maximum

Prérequis : Le G.A.P.P. demande une rigueur qui se prépare par la «supervision». Avoir engagé l'atelier «Supervision».
Groupe au sein de la même organisation

Tarifs

Pack 10 séance 4200 €H.T.
(420€ H.T/ séance).
Hors frais de déplacement.

Public concerné

Professionnels des entreprises et organisations publiques ou privées.

Intervenant

Professionnel de la santé mentale – Neutralité- garant de la justesse du cadre établit- Connaissance approfondi de l'animation d'un groupe de réflexion Animé par un modérateur extérieur.



DEFUSING PSYCHOLOGIQUE

Désamorcer les réactions émotionnelles dans les premières heures suivant un événement critique

À la suite d'un événement critique, les personnes concernées peuvent présenter des réactions émotionnelles immédiates, notamment un état de choc ou de stress aigu.
Le défusing est une intervention post-événement rapide destinée à réduire, sans chercher à les faire disparaître, l'intensité de ces réactions. Il permet également de reconnaître collectivement l'événement vécu, de partager les préoccupations immédiates et de mobiliser les ressources de soutien disponibles au sein du groupe.

Professionnel de la santé mentale – formé au debriefing niveau perfectionnement.

Objectifs de l'intervention

- Réduire l'intensité des réactions émotionnelles immédiates.
- Favoriser l'expression des préoccupations et besoins immédiats.
- Mobiliser les ressources de soutien au sein du groupe.
- Identifier la nécessité éventuelle d'un accompagnement complémentaire.

Principes d'intervention

- Écoute active et verbalisation dans un cadre confidentiel et sécurisant.
- Mise à niveau des informations concernant l'événement critique.
- Reconnaissance et normalisation des réactions immédiates.
- Identification des besoins individuels et collectifs.
- Orientation, si nécessaire, vers un dispositif de soutien complémentaire ou un professionnel spécialisé.

Conditions

Dans les 24 heures suivant l'événement

Présentiel
3 à 10 personnes maximum
Cadre confidentiel et sécurisant

Tarifs

120 € de l'heure H.T - 2H minimum
Hors frais de déplacement.

Public concerné

Personnes ou équipes venant d'être confrontées à un événement critique.

Suites possibles

Selon les besoins identifiés :

- Débriefing psychologique.
- Accompagnement individuel.
- Orientation vers un professionnel spécialisé.
- Transmission d'une recommandation à l'équipe opérationnelle



DEBRIEFING PSYCHOLOGIQUE

Accompagner les personnes après l'exposition à un événement potentiellement traumatogène

Le debriefing psychologique est un accompagnement post-immédiat destiné aux personnes ou aux groupes ayant été confrontés à un événement potentiellement traumatique.Il peut notamment être mobilisé après un accident grave ou un décès brutal, une agression ou un acte de violence, une catastrophe ou un événement collectif majeur, l'exposition directe à une scène particulièrement éprouvante ou un événement professionnel exceptionnellement violent ou menaçant.

Professionnel de la santé mentale – formé au debriefing niveau perfectionnement.

Objectifs de l'intervention

- Offrir un espace adapté après l'exposition à un événement potentiellement traumatique.
- Accompagner les réactions suscitées par l'événement sans imposer leur expression.
- Repérer les réactions persistantes ou importantes nécessitant une attention particulière.
- Orienter, si nécessaire, vers une prise en charge psychologique adaptée.

Principes d'intervention

- Intervention réalisée par un professionnel de la santé mentale.
- Participation volontaire.
- Respect du rythme et de la parole de chacun.
- Absence d'obligation de raconter l'événement ou d'exprimer ses émotions.
- Repérage et orientation des personnes nécessitant une prise en charge adaptée.

Conditions

Dans les 48 à 96 heures suivant l'exposition à l'événement

Durée : minimum 2 heures · Intervention individuelle ou collective · Participation volontaire · Cadre sécurisant et bienveillant · Invidividuel et/ou collectif · Presentiel sur site · 6-15 participants

Tarifs

110 € /heures en individuel

420€ / séance en collectif (2H)

Public concerné

- Personnes ou groupes ayant été confrontés à un événement traumatogène,
- Exposition directe à une scène particulièrement éprouvante
- Evénement professionnel exceptionnellement violent ou menaçant

Suites possibles

Orientation vers une prise en charge psychologique adaptée lorsque des réactions persistantes ou importantes sont identifiées.



GROUPE DE PAROLE

Partager les difficultés rencontrées et favoriser l'expression autour d'une problématique commune

Le groupe de parole constitue un espace de partage et d'échange entre des personnes qui exercent une même activité et rencontrent des problématiques communes.
Fondé sur une démarche volontaire, il permet aux participants d'exprimer les difficultés rencontrées et d'échanger autour d'une problématique particulière dans un cadre collectif.
Le groupe reste ouvert, permettant une participation adaptée aux besoins.

Objectifs de l'accompagnement

- Favoriser l'expression autour des difficultés rencontrées dans l'activité professionnelle.
- Permettre le partage d'expériences entre professionnels confrontés à des problématiques communes.
- Faciliter les échanges autour d'une problématique identifiée.

Principes d'intervention

- Participation volontaire.
- Groupe ouvert.
- Échanges entre professionnels partageant une même activité.
- Travail centré sur une problématique particulière.
- Animation par un modérateur Lagence164.

Possibilité d'organiser les séances à la demande: 1 à 2 fois par mois.

Conditions

2 heures par séance

Présentiel
6-15 participants sur un groupe de parole unique.

Tarifs

115 €H.T./ Participants.
Soit à partir de 690€/seance.

Public concerné

Professionnels des entreprises et organisations publiques ou privées partageant une activité ou une problématique commune.

Animation

Animé par un modérateur de Lagence164.



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