



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES
PUBLICS+ 



Les **Super
Publics**

GUIDE DE JEU

Direction interministérielle de la transformation publique

Bienvenue

Services Publics + est le programme d'amélioration continue centré sur l'expérience des usagers des services publics. Les 9 engagements de Services Publics + instaurent une nouvelle relation entre l'administration et l'utilisateur, fondée sur la confiance, la bienveillance et le droit à l'erreur.

Dans la continuité de Services Publics +, le jeu **Les Super Publics** vous fait plonger dans une situation concrète d'accueil d'un usager et vous devez répondre à son attente en mettant en pratique les principes de bienveillance et de confiance.

Il s'agit d'une **expérience ludique, à faire seul ou à plusieurs**, qui va immerger le(s) joueur(s) dans une mission : comprendre la situation complexe d'un usager et l'accompagner au mieux tout en conservant avec lui une relation de qualité.

Faire l'expérience Les Super Publics est un moyen de questionner et de remettre du sens dans ses pratiques habituelles, dans la relation à l'utilisateur. C'est aussi une opportunité pour développer les compétences relationnelles et comportementales des joueurs, et notamment :

La collaboration : savoir jouer avec les autres, interagir avec des joueurs que l'on n'a pas nécessairement choisis.

L'empathie : développer son écoute et son attention aux autres, à leurs sentiments, à leurs émotions, au contexte dans lequel ils se situent. Adapter son discours et son comportement en fonction de soi-même et des autres.

La bienveillance : accepter les choix faits par le groupe, mettre son jugement de côté.

La communication : exprimer clairement ses idées, écouter celles des autres, être dans une posture d'ouverture.

La responsabilité : assumer collectivement les choix du groupe.

Services Publics +, les notions fondamentales à mobiliser dans l'expérience

La bienveillance va au-delà des règles de politesse qui s'imposent à tous. Il s'agit de se placer dans une disposition favorable à l'égard d'autrui.

Dans la relation à l'utilisateur, la bienveillance consiste à essayer de **se mettre à la place de l'utilisateur**, de veiller à **faciliter** son parcours en lui donnant des explications **simples, claires et transparentes**, de le faire toujours progresser dans sa démarche en allant **au-devant** de ses besoins.

Cette attitude bienveillante envers l'utilisateur doit lui permettre de se sentir en **confiance** pour poser ses questions, expliquer sa situation, sans craindre de jugement. Faire valoir le **droit à l'erreur** de l'utilisateur contribue à le mettre en confiance en cherchant à comprendre les raisons de son problème ou de son erreur, pour essayer de trouver une solution ou lui expliquer simplement comment régulariser sa situation.

Faire confiance à l'utilisateur lui permet de se sentir en confiance et facilite **l'expression** de ses problèmes et de ses besoins. Ce dialogue permet à l'agent en contact de faire preuve **d'empathie**, en comprenant mieux la situation et les **émotions** de l'utilisateur, pour adopter un langage et des explications les plus **pédagogiques** possibles.

Accompagner l'utilisateur et gagner sa confiance contribuent à développer une relation équilibrée dans le **respect mutuel**. Car, pour les usagers, ce sont les agents en contacts qui incarnent **les valeurs et les engagements** des Services Publics.

Vous pouvez trouver plus d'information sur les engagements du Service Public sur **www.plus.transformation.gouv.fr**.

SERVICES PUBLICS + est un programme d'amélioration continue des services publics animé et piloté par la DITP.

Comment jouer

Le jeu des Super Publics peut se jouer de trois façons différentes. Le mode de « jeu de rôle narratif » est le plus efficace quand vous avez des joueurs.

- Si vous animez une expérience pour une équipe de 2 à 6 joueurs, choisissez le mode « **jeu de rôle narratif** ». Durée moyenne : 30 minutes. Ce mode de jeu est détaillé dans les pages qui suivent.
- Si vous animez une expérience pour plus de 6 personnes, choisissez le mode « **jeu de société** » (défi de groupe). Vous trouverez le détail de ce mode de jeu à la fin de ce guide (page 11).
- Si vous êtes seul et/ou si vous souhaitez vous entraîner avant d'animer une expérience en groupe, choisissez le mode « **livre dont vous êtes le héros** ». Vous trouverez le détail de ce mode de jeu à la fin de ce guide (page 10).

Le mode « jeu de rôle narratif »

Pour jouer, il suffit d'être entre 2 et 6 joueurs, de s'installer autour d'une table et de choisir un meneur. Le meneur va raconter l'histoire et suivre les décisions des joueurs pour progresser dans la mission. Nous imaginons pour la suite des explications que vous êtes le meneur.

Rôle du meneur

C'est à vous que revient la tâche de **préparer l'expérience de jeu**. C'est-à-dire :

- Télécharger et imprimer le scénario et les aides de jeu :
 - Pour ce faire, si votre imprimante le permet, vous pouvez vous-même imprimer le scénario que vous souhaitez jouer en format livret ainsi que les aides de jeu correspondantes au format A4.
 - Pour une version plus qualitative, il vous suffit d'envoyer les mêmes documents à un imprimeur en prenant soin de demander une couverture des livrets en papier cartonné.

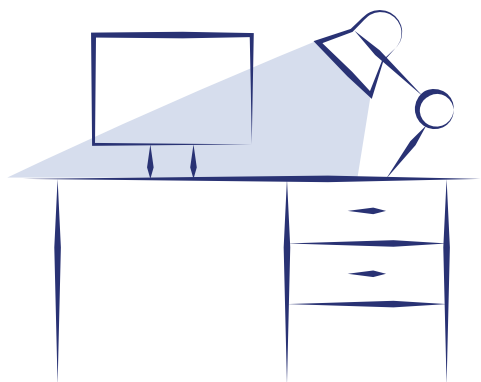
- Télécharger l'introduction sonore : pour vous aider à plonger les joueurs dans l'univers du jeu, vous pouvez démarrer le jeu avec l'introduction sonore qui accompagne chaque histoire, il vous suffit de la télécharger et de la lire sur votre ordinateur ou sur votre téléphone portable (son utilisation est optionnelle, vous pouvez aussi lire vous-même le texte du livret).
- Lire à minima le résumé de la mission.

Pendant le jeu, vous allez :

- Lire les textes de mise en situation, qui permettront à vos joueurs de comprendre la problématique de l'usager.
- Pour chaque chapitre, susciter la réaction des joueurs pour aller au chapitre correspondant.

Quand vous voyez l'encadré (voir ci-dessous), c'est que vous vous trouvez à un moment de l'histoire où les joueurs doivent faire des choix. En fonction de leur choix, ils progresseront différemment dans l'histoire. A vous de bien écouter leur choix pour les emmener dans la suite de l'histoire.

→ **P.XX** Si les joueurs réalisent telle action, allez à telle page.



Attention, évitez de lire les propositions d'action à haute voix !

Les lire risquerait de donner trop d'indications aux joueurs. Il est préférable d'attendre que les joueurs s'accordent collectivement sur ce qu'ils veulent faire pour choisir la bonne proposition en fonction de leur retour.

Et s'il n'y a pas de proposition correspondante ?

C'est à vous d'interpréter les propositions des joueurs. S'il vous semble qu'il n'y a pas de proposition correspondante à leur retour, soit vous choisissez la proposition la plus proche, soit vous racontez que leur proposition d'action échoue et qu'ils doivent proposer un autre choix d'action.

A vous de rester cohérent par rapport à l'histoire. Vous verrez c'est très facile, et plus vous mènerez de jeux, plus vous serez à l'aise !

Les aides de jeu

Les aides de jeu sont des documents qui vont être donnés aux joueurs dans certains chapitres. Ces documents peuvent se révéler des indices indispensables ou au contraire offrir de fausses pistes.

Quand vous voyez l'icône ci-dessous, vous donnez l'aide de jeu correspondante aux joueurs.



XXX Nom de l'aide de jeu à donner aux joueurs.

A noter : pour plus de réalisme, les aides de jeu sont inspirées de formulaires et courriers réels.

La posture du meneur

En dehors de la lecture et de la distribution des aides de jeu, vous êtes aussi là pour accompagner les joueurs dans leur expérience de jeu.

Prenez un moment au démarrage de l'expérience pour exposer les règles :

- Écoute et bienveillance au sein de l'équipe de jeu.
- Suspension du jugement.
- Équité dans l'implication et le temps de parole : chacun participe et s'exprime.
- Rapidité dans les choix : les joueurs doivent partager et échanger, mais pas trop car le temps file !

Restez gardien du cadre :

- Choisissez, une durée pour le jeu et pour chaque temps de réponse, et tenez-vous y.
- Recadrez gentiment mais fermement vos joueurs si les règles ne sont pas respectées.
- Vérifier que tous les joueurs aient accès aux aides de jeu (qu'un joueur ne les centralise pas sans les distribuer).
- À la fin de l'expérience, prévoyez un peu de temps pour un débrief – tour de table qui donnera à chacun la possibilité de s'exprimer.

Et bien sûr, gardez en tête les engagements de **Services Publics +**.

Maintenant, c'est à vous de jouer.



Allez au chapitre « Résumé de la mission »

L'univers et personnages

Le meneur lit cette introduction aux joueurs.

« Vous êtes dans un univers parallèle, un univers où les super-héros existent pour de vrai. Et vous allez jouer le rôle d'agents du Service Public dans cet univers. Des agents qui devront traiter avec des usagers super-héros : **les Super Publics.**

Au sein de votre administration, vous êtes les meilleurs dans votre domaine. Aussi, vous avez constitué un groupe de spécialistes qu'on appelle pour résoudre les cas les plus difficiles. Vous êtes les agents de la dernière chance, on vous appelle **les Agents Tous Risques.**

Le service public où vous travaillez ressemble comme deux gouttes d'eau au service public que vous connaissez aujourd'hui (avec les mêmes installations, la même technologie). Chaque mission vous mettra face à un usager super-héros qui a un problème. Pour aider l'utilisateur, vous aurez donc votre personnalité et votre intelligence.

Fonctionnement : Je vais (vous, le meneur) vous lire l'histoire, chapitre par chapitre. Je vais vous raconter l'histoire, **jouer les personnages** et interpréter ce que vous voulez faire. Votre rôle (vous, les joueurs) est de vous entendre entre vous pour souffler le comportement à adopter à l'agent que vous représentez. Pour les besoins du jeu, on considère le fait que vous soyez 5 dans un box n'a pas d'influence sur la relation que vous avez avec l'utilisateur ni avec la plausibilité du contexte.

Débrief

Le débrief permet de réfléchir ensemble à la situation que vous avez vécue. C'est un moment important où chacun doit réfléchir à ce qui s'est bien passé et pourquoi, mais également à ce qui s'est mal passé et pourquoi.

Voici une liste de questions pour lancer la conversation :

- Comment vous sentez-vous ?
- Les scènes vous ont-elles rappelé une situation déjà rencontrée ?
- Quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées ? Comment les avez-vous surmontées ?

En cas d'échec

Si les joueurs ont échoué dans leur mission, la première chose à faire est de les rassurer. En effet, la mission était difficile, et il est plus facile de perdre que de réussir. Les agents aussi ont droit à l'erreur. Et perdre c'est assumer un choix collectif. Réfléchissez ensemble aux raisons de cet échec :

- A partir de quel moment vous êtes-vous, selon vous, dirigé vers l'échec ?
- Qu'est-ce qui s'est (mal) passé, d'après vous ? La principale difficulté rencontrée ?

Enfin réfléchissez aux conditions de réussite

- Qu'est-ce que vous auriez pu faire autrement ? Ou mieux faire ?
- Qu'est-ce qui vous a paru intéressant dans cette expérience ?
- Qu'est-ce que vous avez retenu en termes de problématiques usagers ? En termes d'engagements du service public ou des priorités à prendre en compte dans la relation usager ?
- A l'aune de cette expérience, qu'est-ce que vous pourriez faire différemment dans la relation à l'utilisateur ?

Pensez à inviter les joueurs à consulter les formations Services Publics + et les ressources mises à disposition sur la plateforme Services Publics +.

Les autres modes de jeu possibles

Mode livre dont vous êtes le héros

Vous pouvez vivre l'expérience à la façon d'un livre-jeu.

A la fin de chaque chapitre, des choix s'offrent à vous dans le format graphique ci-dessous. Vous sélectionnez le choix qui vous semble le plus approprié pour progresser dans l'histoire et vous vous rendez au chapitre correspondant. Et ceci jusqu'à la fin de l'histoire.



Action possible numéro 1, allez à telle page.

Les aides de jeu

Quelques chapitres vont vous proposer de vous appuyer sur des documents. Ces documents peuvent vous aider ou au contraire offrir de fausses pistes. Ils sont indiqués grâce à l'icône ci-dessous.



Numéro et nom de l'aide de jeu.

Maintenant, c'est à vous de jouer. Imprimez les aides de jeu de la mission puis commencez votre lecture.

Mode jeu de société / défi de groupe

Possibilité 1 :

Un meneur pour plusieurs groupes de 5-6 p. Le meneur « tourne » en animant les sessions. Il a besoin d'un « marque page intelligent » pour garder le chapitre où il est pour un groupe donné (ex : GR1=ch5, GR2=ch6, ...)

Il laisse un peu de temps à chaque groupe pour prendre une décision.

Puis va au chapitre correspondant à leur décision. Lit le chapitre correspondant.

Puis change de groupe. Etc.

Possibilité 2 :

Faites des groupes de 5 personnes. Dans chaque groupe, désignez un meneur.

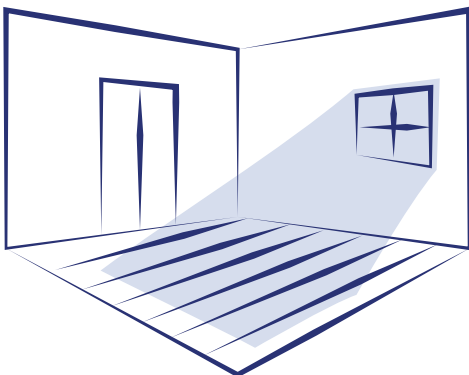
C'est lui qui va commencer à lire l'histoire et suivre les décisions des joueurs.

Dans ce mode, chaque participant va devenir meneur, chacun son tour.

Le meneur lit le texte, et distribue si besoin les aides de jeu. Il ne doit pas aider ses camarades en lisant les propositions. En fonction des retours des joueurs, il choisit la proposition la plus approchante.

Toutes les 3 pages, faites tourner le rôle de meneur entre vous. Chaque membre du groupe pourra ainsi devenir meneur pendant un temps.

A la fin du jeu, le meneur en place va débriefer avec le groupe en lisant et répondant aux questions.



Dans un monde qui ressemble étrangement au nôtre, mais pas tout à fait, les usagers ont des pouvoirs de super héros. Ce sont des super publics.

Au sein du groupe des Agents Tous Risques, vous accompagnez ces super publics et faites au mieux pour résoudre leurs problèmes en conservant une relation de confiance et de bienveillance.

DEJA DISPONIBLES DANS LA COLLECTION LES SUPERS PUBLICS :



AGUAGUY

Aujourd'hui, à la Caisse des Super Solidaires, un homme d'une trentaine d'années pousse les portes du centre. Son costume est entièrement trempé. Pourtant, il fait beau dehors. Il s'avance en boitant pour prendre un ticket et attend son tour dans la salle d'accueil.



MEMORIA

Aujourd'hui, à la Caisse des Super Solidaires, une femme au bout du fil. Elle est complètement perdue et ses messages sont souvent sans queue ni tête. Vous décidez de l'appeler...



LUKE

Aujourd'hui, à la police administrative de la Télétransportation, un homme en colère a agressé un agent. Il va falloir réussir à dialoguer avec cet usager, le tout dans une ambiance compliquée...

Ce jeu a été élaboré par l'équipe "Expérience Usagers" de la Direction interministérielle de la transformation publique. La conception de chaque scénario a bénéficié de l'aide de plusieurs administrations et réseaux de service public.

www.modernisation.gouv.fr