

SERVICES
PUBLICS+ 

AGUAGUY



Les **Super**
Publics

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.

Résumé de la mission AguaGuy

Cette partie ne concerne que le meneur et est à lire pour préparer l'expérience de jeu.

Vos joueurs vont évoluer dans un univers parallèle, un univers où les super-héros existent pour de vrai. Et vos joueurs vont jouer le rôle d'agents du Service Public dans cet univers - des agents qui devront traiter avec des usagers super-héros :

Les Super Publics.

Les Agents travaillent à la Caisse des Super Solidaires (CSS), un service public qui ressemble comme deux gouttes d'eau au service public que vous connaissez aujourd'hui (avec les mêmes installations, la même technologie).

Dans cette mission, vos joueurs ont été appelés pour recevoir un super héros aquatique, AguaGuy, dont la pension a été suspendue. Une situation qui génère beaucoup de stress auprès de ce super héros.

Le problème (le rendez-vous se passe en octobre ou novembre 2021) :

- Depuis 2018, AguaGuy reçoit une pension (la PISH).
- En juillet, l'administration n'ayant pas reçu sa déclaration du trimestre précédent, lui a envoyé une demande de déclaration des ressources sous peine d'arrêt de sa pension.
- AguaGuy a renvoyé alors à plusieurs reprises sa déclaration trimestrielle de juillet à septembre sans savoir qu'il s'agissait en réalité de celle d'avril à juin qui lui était demandée.
- Son allocation a alors été suspendue. Et AguaGuy est venu plusieurs fois à la CSS pour trouver une solution, sans succès.

Les joueurs vont devoir mettre à jour cette incompréhension entre l'administration et AguaGuy, tout en étant confrontés aux problèmes d'AguaGuy, qu'ils découvriront au fur et à mesure de l'histoire :

- L'angoisse de se retrouver sans revenus et l'humiliation d'être suspecté de fraude.
- La frustration de ne pas être ni écouté ni compris.
- La difficulté d'utilisation des outils numériques, qu'il perçoit comme des obstacles plutôt que des facilitateurs.

Complication : l'eau qui monte

Lorsqu'il est stressé, de l'eau salée ruisselle de manière incontrôlable de tout le corps d'AguaGuy. Cette particularité rend les choses bien compliquées ; si l'usager est trop stressé, le niveau de l'eau monte... de plus en plus... et la mission peut échouer !

Il y a 3 niveaux avant que les agents (les joueurs) ne soient submergés. Les agents commencent au niveau 0. Notez l'évolution du niveau de l'eau sur un papier. Ce niveau sera demandé dans le scénario.

Option : les capacités spéciales

Vous pouvez choisir d'intégrer des capacités spéciales, à distribuer à vos joueurs au début de la mission, et qu'ils pourront utiliser à certains moments de la mission. Ces capacités ne sont pas indispensables mais ajoutent une touche ludique supplémentaire à l'aventure.

Solutions pour réussir le scénario

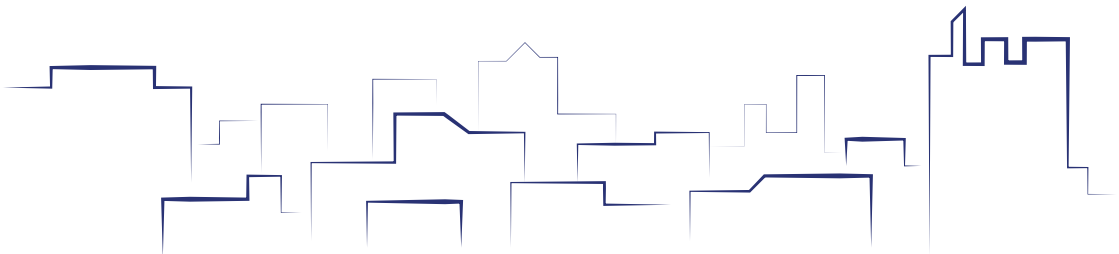
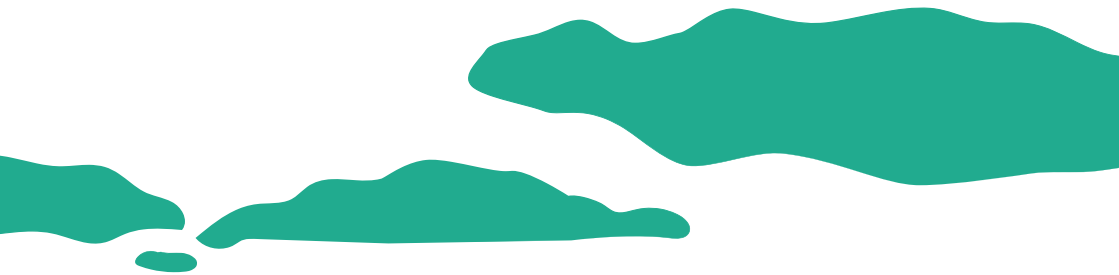
Pour réussir cette mission, les joueurs vont devoir :

1. Manifester de la bienveillance et de l'empathie pour faire baisser le niveau de l'eau en aidant AguaGuy à retrouver son calme
2. Faire preuve de pédagogie pour expliquer pourquoi AguaGuy reçoit ces courriers
3. Faire preuve d'attention et apporter un diagnostic personnalisé en se penchant sur le détail des éléments du dossier pour identifier l'anomalie
4. Recourir à l'aide du gestionnaire de compte pour confirmer le diagnostic
5. Accompagner AguaGuy en l'aidant à remplir une demande de recours et à identifier le bon document à joindre

Les engagements du Service Public à mobiliser

Dans ce scénario au moins 3 notions fondamentales (+proches) sont à mobiliser plus particulièrement :

1. « Le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance »
2. « Nous sommes joignables sur place et nous facilitons vos démarches en ligne »
3. « Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle »



Préparation de la mission

Matériel nécessaire

- Un crayon et un stylo pour noter le niveau de l'eau
- Imprimez les pouvoirs (disponibles dans les aides de jeu, mais aussi à la fin de ce fascicule)
- Imprimez les aides de jeu ci-dessous :

AG1	Brochure : consulter ou rembourser mes dettes
AG2	Formulaire : demande de remise de dette auprès de la CSS
AG3	Coupure de presse : Aguaguy sauve la ville d'une inondation
AG4	Courrier : notification d'indu et suspension de versement de votre Pension d'invalidité des Super Héros
AG5	Dossier en ligne AguaGuy
AG6	Courrier : déclaration trimestrielle des ressources
AG7	Courrier : demande de régularisation de déclaration avant suspension
AG8	Tableau de suivi des déclarations
AG9	Les capacités spéciales des agents (à distribuer au début de la partie)

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 : le meneur (celui qui lit l'histoire) va lire un chapitre. Il va raconter l'histoire, **jouer les personnages**, et interpréter les réponses et propositions que vous faites à chaque étape de l'histoire. Votre rôle 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. »

Si votre groupe intègre les capacités spéciales.

« Pour vous aider dans votre mission vous avez chacun une capacité spéciale que vous pouvez utiliser 1 fois à certains moments de la mission. Sachez que ces capacités ne sont pas indispensables pour réussir la mission. Lisez puis présentez vos capacités les uns aux autres.



AG9

Chaque joueur tire au hasard une capacité spéciale, la lit et la présente aux autres



P.9

Une fois que les présentations sont faites et que l'univers est clair pour vos participants, lisez le chapitre 0

0 • Caisse des Super Solidaires

Le meneur lit le chapitre aux joueurs ou joue l'intro préenregistrée.

Aujourd'hui, vous êtes allés à la CSS, la Caisse des Super Solidaires où l'on vous a prévenu qu'un cas très difficile avait été identifié. Il s'agirait d'AguaGuy le super héros des mers. Il paraîtrait qu'après son dernier passage, le centre a été fermé 4 jours. Arrivez-vous à faire mieux que vos collègues ?



Caisse des Super Solidaires

A votre bureau, dans votre box, vous disposez de l'accès au dossier informatique des usagers ainsi que de ces deux documents standards que tous les agents de la CSS possèdent.



AG1 Brochure « Consulter ou rembourser mes dettes »



AG2 Formulaire « Demande de remise de dette auprès de la CSS »

Un homme d'une trentaine d'années pousse les portes du centre. Vous le remarquez car il porte un costume entièrement trempé. Une bizarrerie d'autant plus surprenante que vous observez un ciel d'un bleu azur par la fenêtre. Il s'avance en boitant pour prendre un ticket et attend son tour dans la salle d'accueil.

Depuis votre box, vous observez qu'il sue à grosses gouttes, et au bout d'une minute, c'est déjà une flaque d'eau qui s'est formée à ses pieds. Sous le bras, un dossier emballé dans un épais emballage en plastique. A la manière dont il se prend le visage entre les mains, vous comprenez qu'il est particulièrement angoissé.

Son numéro s'affiche au bout de trente minutes d'attente, il se lève précipitamment et se dirige vers vous. ↘

Comme tous ceux qui franchissent le seuil de cette antenne du CSS, vous savez qu'il y a eu des difficultés avec cet usager. Maintenant qu'il se rapproche, vous reconnaissez l'homme, c'est bien AguaGuy.

AguaGuy rentre dans votre box. Alors qu'il pose ses mains sur le dossier de la chaise, vous observez ses traits tirés, ses branchies qui tirent sur le gris (signe de stress). Il s'exclame :

« *Quoi ? Mais votre collègue Madame Muchoix n'est pas là...? Il va vraiment falloir que je vous réexplique tout depuis le début ! Mais c'est du n'importe quoi ! C'est la quatrième fois que je me déplace en un mois, ce n'est plus possible !* »

Il transpire davantage. De l'eau se met même à couler le long de son corps, une flaque se forme autour de lui, vous avez les semelles dans l'eau.

[Niveau de l'eau +1]

Il vous faut agir vite pour éviter que l'eau ne monte à un niveau incontrôlable. Que faites-vous ?

→ **P.11** Si la première chose que l'agent fait est de faire preuve d'empathie en cherchant à calmer AguaGuy, allez au 1

→ **P.11** Si l'agent utilise son pouvoir de Pathokinesiste, allez au 1

→ **P.12** Sinon, allez au 2

1 • Les agents tentent de calmer AguaGuy

AguaGuy pousse un long soupir. Vous sentez que son stress descend d'un cran, mais il est toujours sous tension. L'eau reflue mais il continue à être sur les nerfs.

[Niveau de l'eau -1]

« *Comprenez-moi. Ça fait trois mois que je ne reçois plus les versements de ma PISH (Pension d'invalidité des Super Héros) et je me retrouve sans ressources. Vous comprenez, depuis mon accident, plus rien ne va !* »

Vous vous souvenez alors d'un article que vous avez lu sur AguaGuy.

 **AG3** Article de presse « Aguaguy sauve la ville d'une inondation »

Toujours debout, AguaGuy reprend :

« *Et en plus de ça je reçois des courriers menaçants de votre part ! Comme si j'étais un super vilain !* »

Que faites-vous ?

→ **P.14** Si l'agent fait à nouveau preuve d'empathie et cherche à calmer AguaGuy en lui demandant de s'asseoir, allez au 4

→ **P.14** Si l'agent utilise son pouvoir de Pathokinesiste, allez au 4

→ **P.16** Sinon, allez au 6

2 • L'eau monte

L'eau coule à profusion le long des jambes d'AguaGuy. La flaque se met à s'étaler jusqu'à toucher les parois du box. Et le niveau d'eau monte peu à peu.

[Niveau de l'eau +1]

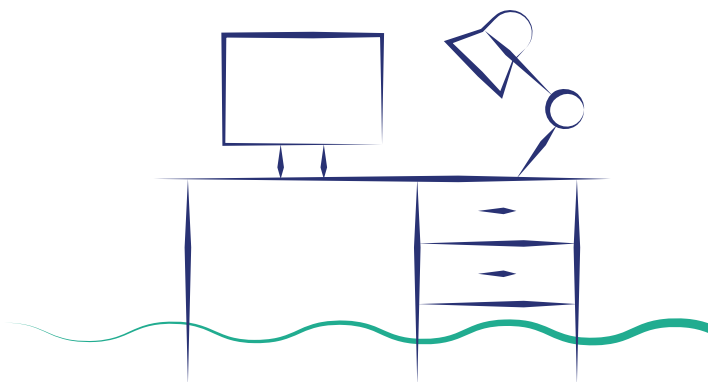
Les usagers de la salle d'attente se demandent d'où vient cette eau qu'ils voient passer sous leurs pieds.

Que faites-vous ?

→ **P.11** Si l'agent fait preuve d'empathie et cherche à calmer AguaGuy, allez au 1

→ **P.11** Si l'agent utilise son pouvoir de Pathokinesiste, allez au 1

→ **P.13** Sinon, allez au 3



3 • L'eau monte encore plus

Vous avez de l'eau au-dessus de la taille. Vous voyez quelques poissons qui nagent tranquillement sous votre bureau.

[Niveau de l'eau +1]

Le système informatique continue à fonctionner normalement. Heureusement que le système électrique de votre ville de super héros est prévu pour ce genre de cas.

Dans la salle, l'eau arrive au niveau des chevilles des usagers. Dans les box adjacents, les autres agents sont debout sur leur chaise. L'un d'entre eux vous jette un masque avec un tuba. Cela risque de vous servir !

Que faites-vous ?



P.11

Si l'agent fait preuve d'empathie et cherche à calmer AguaGuy, allez au 1



P.17

Si l'agent continue à être trop directif, allez au 7

4 • L'agent cherche à calmer AguaGuy

L'eau reflue sous les jambes d'AguaGuy qui finit par s'asseoir. AguaGuy vous regarde l'air soulagé. Il vous semble que vous avez enlevé un grand poids de ses épaules.

[Niveau de l'eau -1]

Ses mains tremblent lorsqu'il sort la chemise des documents et étale sur votre bureau les courriers de la CSS reçus ces dernières semaines. Il s'agit de plusieurs exemplaires du même courrier « Notification d'indu et suspension de versement », envoyé à des dates différentes.

« Je vous remercie. Mais vous voyez, on me coupe ma pension, on me réclame de l'argent... Vous trouvez ça normal ?! Non ? Alors qu'est-ce que vous pouvez faire pour moi ? »

Vous lisez le dernier courrier reçu. Les autres courriers demandent la même chose et n'apportent pas d'informations supplémentaires.



AG4

Courrier de la CSS « Notification d'indu et suspension de versement »

« Regardez, regardez ce courrier... ! Je n'arrête pas d'en recevoir. Et on me réclame encore et encore la même déclaration alors que je l'ai renvoyée plusieurs fois ! Je continue à recevoir les mêmes courriers encore et encore ! Cela va me rendre fou.
Et vous avez vu ce qu'ils disent sur le dernier - vous avez vu comment c'est écrit, on dirait une lettre de menace ! "Versement indu" ! In-du ? Je ne sais même pas ce que ça veut dire ! Est-ce qu'ils ont vu l'état de ma jambe ?! »



P.30 Allez au 20

5 • L'agent cherche à calmer AguaGuy

L'eau coule à profusion le long des jambes AguaGuy. La flaqué se met à s'étaler jusqu'à toucher les parois du box. Et le niveau d'eau monte peu à peu.

[Niveau de l'eau +1]

Les usagers de la salle d'attente se demandent d'où vient cette eau qu'ils voient passer sous leurs pieds.

Que faites-vous ?

→ **P.35** Si le niveau de l'eau est à 3 alors allez à 25

→ **P.14** Si l'agent utilise son pouvoir de Pathokinesiste, allez au 4

→ **P.14** Si l'agent fait preuve d'empathie et cherche à calmer AguaGuy, allez au 4



6 • Pas d'empathie

L'eau coule à profusion le long des jambes d'AguaGuy.

La flaqué se met à s'étaler jusqu'à toucher les parois du box. Vos chaussures sont bientôt trempées. Et de grandes flaques se répandent sous le box.

[Niveau de l'eau + 1]

Les usagers de la salle d'attente se demandent d'où vient cette eau qu'ils voient passer sous leurs pieds.

Que faites-vous ?

→ **P.14** Si l'agent fait finalement preuve d'empathie et cherche à calmer AguaGuy, allez au 4

→ **P.17** Sinon, si le niveau d'eau est à 2, allez au 7

→ **P.13** Sinon, si le niveau d'eau est à 0 ou 1, allez au 3

7 • L'agent est trop directif

L'eau suinte du corps d'AguaGuy qui semble désespéré.

Elle monte à nouveau le long des parois de votre box qui va bientôt déborder.

[Niveau de l'eau +1]

Impossible de faire votre travail en apnée. Vous cherchez précipitamment à enfiler le masque. Vous êtes obligé de congédier AguaGuy avec de grands gestes.

Vous avez échoué dans votre mission.

→ **P.35** Allez au 25

8 • L'agent consulte le dossier d'AguaGuy

Grâce à votre ordinateur, vous avez accès au dossier en ligne d'AguaGuy.

 **AG5** Dossier en ligne

Vous pouvez constater que la PISH (Pension d'invalidité des Super Héros) est la seule source de revenus d'AguaGuy.

Hélas, le lien vers le tableau de suivi des déclarations ne fonctionne pas à cause d'une mise à jour informatique.

→ **P.30** Allez au 20

9 • Précisions sur la déclaration manquante

AguaGuy vous tend un papier trempé.

« Je ne sais pas si c'est ce que vous voulez mais voilà une copie de ma dernière déclaration remplie. Celle que je n'arrête pas de vous envoyer par courrier. Oui maintenant je fais des copies. Ce n'est pas que je ne vous fais pas confiance mais... »



AG6 Copies de sa dernière déclaration trimestrielle de ressources

Ce document est un formulaire libre de déclaration de ressources, utilisé pour les personnes qui ne veulent pas passer par Internet.

« J'envoie ma déclaration sur ces formulaires depuis le début, c'est beaucoup plus simple. Vous savez, je n'ai pas Internet sous la mer. Alors j'envoie mes déclarations par papier. »

Vous pouvez voir que le courrier est trempé. Si ses déclarations sont toutes comme ça, ce n'est pas étonnant si certaines n'arrivent pas à bon port.



P.30 Allez au 20

10 • Éléments complémentaires sur la suspension du versement

« Ben ça fait bien 3 mois que je n'ai pas touché ma PISH. Je crois que ça a commencé avec ce courrier. Oui je crois que c'est le premier courrier agressif que j'ai reçu de votre part. Après, ça a été l'escalade. »

AguaGuy vous tend une lettre cachée au fond de son dossier. Elle est encore dans l'enveloppe. Vous constatez qu'il y a une différence entre la date d'envoi et la date de réception.

 **AG7** Demande de régularisation de déclaration avant suspension

→ **P.30** Allez au 20

11 • Le gestionnaire de compte

Vous contactez le gestionnaire de compte. Celui-ci se souvient très bien du cas AguaGuy.

Il cherche dans ses papiers et vous envoie par mail un tableau de données qui s'avère être la liste de dernières déclarations demandées avec numéros, dates et statuts.



AG8

Tableau de suivi des déclarations remplies avec numéros et dates



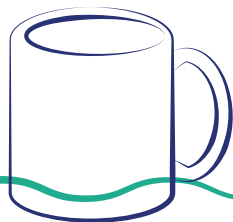
P.24

Si l'agent a compris le problème et l'explique à AguaGuy, allez au 14



P.30

Sinon allez au 20



12 • Suivez la procédure !

Vous essayez de convaincre AguaGuy que votre procédure (demande de remise de dette ou rembourser ses dettes sur internet) va l'aider.

Il n'est pas du tout convaincu.

« *Mais votre procédure ne résout pas mon problème ! Je vais encore recevoir ce courrier, le « Versement indu ». Vous ne m'aidez pas du tout !* »

Son stress monte d'un coup le niveau d'eau dans votre box. Vos pieds sont bien mouillés.

[Niveau de l'eau +1]

→ **P.35** Si le niveau de l'eau atteint 3 alors allez à 25

→ **P.30** Sinon allez au 20

13 • Allez sur Internet

« Ah non, non. Internet, le digital, le web, ce truc numérique, c'est pas pour moi. Ca ne va certainement pas m'aider. »

L'eau se met à monter encore dans le box.

[Niveau d'eau +1]

→ **P.35** Si le niveau de l'eau atteint 3 alors allez à 25

→ **P.15** Si l'agent insiste pour utiliser internet, alors allez à 5

→ **P.30** Sinon retournez au 20

14 • L'agent explique à AguaGuy quel est le problème

AguaGuy est très soulagé et le fait entendre:

« *Incroyable ! Alors pendant tout ce temps, c'était une autre déclaration qu'on me demandait ?! Faut dire, j'étais tellement stressé. Vous savez, j'ai peut-être même lu les courriers un peu vite... »*

Son soulagement se ressent. Votre box devient moins humide.

[Niveau d'eau -1]

Si un sourire illumine le visage de AguaGuy, il affiche désormais des rides. Eh oui, c'est un super héros aquatique et il ne peut pas rester trop longtemps hors de l'eau. C'est le moment de trouver une solution pour clore ce dossier.

Il vous regarde avec des yeux remplis d'espoir :

« *Mais alors, que dois-je faire maintenant ? »*

→ **P.26**

Si l'agent aide AguaGuy à remplir sa déclaration manquante et la demande de remise de dette auprès de la CSS, allez au 26

→ **P.26**

Si l'agent lui donne la demande de remise de dette en lui disant de la remplir tout seul, allez au 16

→ **P.27**

Si l'agent dit à AguaGuy d'aller sur Internet pour remplir sa déclaration, allez au 17

→ **P.28**

Si l'agent traîne trop longtemps pour prendre sa décision (vous pouvez sortir un chrono), allez au 18

15 • L'agent insiste pour utiliser internet

« Quoi ?! Mais vous vous rendez compte qu'Internet ne marche pas à grande profondeur. Alors quel intérêt d'utiliser cette machine ? Ne racontez pas n'importe quoi ! ».

L'eau monte d'un niveau.

[Niveau de l'eau +1]

Que faites-vous ?

→ **P.35** Si le niveau de l'eau est à 3 alors allez à 25

→ **P.35** Si l'agent insiste encore pour utiliser Internet, allez au 25

→ **P.33** Si l'agent fait preuve d'empathie et cherche à calmer AguaGuy, allez au 23



16 • Débrouille toi tout seul

Vous donnez le formulaire de demande de remise de dette à AguaGuy. Celui-ci le regarde hébété. Il semble un peu perdu.

« *Encore un formulaire ? Mais en plus c'est n'importe quoi. Je n'ai pas reçu à tort des prestations. Vous voulez me faire remplir des choses fausses ?! Je ne suis pas d'accord.* »

L'eau se remet à s'écouler de son corps et se remet à monter dans le box.

[Niveau de l'eau +1]

Que faites-vous ?

→ **P.35** Si le niveau de l'eau est à 3 alors allez à 25

→ **P.31** Si l'agent calme AguaGuy en lui expliquant pédagogiquement à quoi sert le formulaire, allez au 21

→ **P.28** Sinon, si l'agent traîne trop, allez au 18

17 • Allez sur Internet pour la remplir

« Quoi ?! Mais vous vous rendez compte qu'Internet ne marche pas à grande profondeur. Alors quel intérêt d'utiliser cette machine ? Ne racontez pas n'importe quoi ! ».

L'eau monte d'un niveau.

[Niveau de l'eau +1]

Que faites-vous ?

→ **P.35** Si le niveau de l'eau est à 3 alors allez à 25

→ **P.29** Si l'agent propose d'aller sur une borne pour expliquer à AguaGuy comment se servir d'Internet, allez au 19

→ **P.31** Si l'agent calme AguaGuy, allez au 21

→ **P.28** Sinon, si l'agent traîne trop, allez au 18

18 • Trop long

Vous avez mis trop longtemps à trouver une solution.
Vous voyez la peau d'AguaGuy se dessécher à toute allure.
Il court soudain précipitamment vers la sortie : direction l'océan.
Il a un immense besoin de se réhydrater.
Tant pis, il reviendra demain... Encore...

→ **P.35** Allez à 25

19 • L'agent insiste pour aller sur Internet

« Mais puisque je vous dis que ce truc n'est pas pour moi. Je préfère le papier ! Vous croyez que c'est facile d'utiliser un clavier avec les mains comme ça ? »

Assez honteux il vous montre ses mains, palmées, qui doivent effectivement l'empêcher de manipuler un clavier, pendant que l'eau monte à nouveau dans le box.

[Niveau de l'eau +1]

Que faites-vous ?

→ **P.35** Si le niveau de l'eau est à 3 alors allez à 25

→ **P.31** Si l'agent calme AguaGuy, allez au 21

→ **P.28** Sinon, si l'agent traîne trop, allez au 18

20 • Que faites-vous ?

Que faites-vous ?

Si les agents recherchent des informations...

→ **P.18** Sur le dossier informatique d'AguaGuy, allez au 8

→ **P.34** En lui posant des questions sur sa situation professionnelle, allez au 24

→ **P.19** En lui demandant des précisions sur la déclaration manquante, allez au 9

→ **P.20** En lui demandant des éléments complémentaires sur la suspension du versement, allez au 10

Si les agents utilisent un pouvoir...

→ **P.19** Le pouvoir de Mentaliste sur AguaGuy, allez au 9

→ **P.21** Le pouvoir de Télépathe pour contacter le gestionnaire de compte allez au 11

→ **P.32** Le pouvoir Cyber, pour voir le tableau de suivi des déclarations d'AguaGuy, allez au 22 (Uniquement après avoir lu le dossier informatique)

21 • L'agent calme AguaGuy

AguaGuy se calme. Il est hélas bien desséché. Vous avez perdu du temps, il faut se presser. AguaGuy ne tiendra plus longtemps sans renouveler son eau de mer.

Que faites-vous ?

→ **P.26** Si l'agent donne la demande de remise à AguaGuy en lui disant de la remplir tout seul, allez au 16

→ **P.27** Si l'agent dit à AguaGuy d'aller sur Internet pour remplir sa déclaration, allez au 17

→ **P.36** Si l'agent aide AguaGuy à remplir sa déclaration manquante et la demande de remise de dette auprès de la CSS, allez au 26

→ **P.28** Si l'agent traîne trop pour prendre sa décision, allez au 18

22 • Pouvoir des données

Votre agent Cyber se concentre et arrive à afficher les données manquantes sur votre moniteur. Il s'agit d'un tableau des dernières déclarations remplies avec numéros et dates.



AG8

Tableau de suivi des déclarations remplies avec numéros et dates

Que faites-vous ?



P.24

Si l'agent a compris le problème (= que la déclaration trimestrielle remplie par AguaGuy ne correspond pas à celle attendue) et l'explique à AguaGuy, allez au 14



P.30

Sinon allez au 20

23 • L'agent cherche à calmer AguaGuy

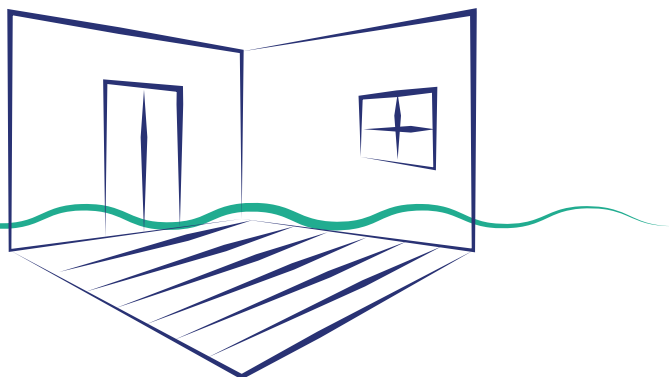
L'eau reflue sous les jambes d'AguaGuy.

« Non mais vous comprenez, en fait, avec ces mains, je n'arrive pas à taper sur le clavier. »

Effectivement, ses mains palmées ne sont pas idéales. Mais le voilà calmé.

[Niveau de l'eau -1]

→ P.30 Allez au 20



24 • La situation professionnelle

Vous demandez à AguaGuy ce qu'il en est de sa situation professionnelle.

« Depuis février 2018 je suis sans emploi. Cette saleté de blessure à ma jambe. Et ma situation n'a pas bougé. »

→ P.30 Allez au 20

25 • Echec

Dommage, vous n'avez pas réussi à débloquer le dossier d'AguaGuy. Rassurez-vous, nous allons reprendre contact avec lui pour fixer un nouveau créneau.

Quant à vous, pas de panique. Même les meilleurs ont encore des choses à apprendre. Vous ferez certainement mieux avec les prochains usagers, à condition que cette mission vous ait appris quelque chose !

Fin

Fin du jeu, mais pas de l'expérience. Consultez le chapitre **Débrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.

26 · Si l'agent aide AguaGuy à remplir ses papiers

Cette fois-ci, c'était la bonne ! AguaGuy a réussi à comprendre ce qui bloquait dans sa situation grâce à votre intervention ! Bravo à vous !

Vous voyez un sourire se dessiner sur son visage aux traits fins. Ses ouïes reprennent une bonne couleur écarlate. Il va manifestement beaucoup mieux. Il se lève, vous remercie chaleureusement.

« *Merci mille fois. C'est bien vous les héros du Service Public. »*

Mais malgré ces remerciements, vous restez humbles. La prochaine mission sera peut-être encore plus difficile.

Fin

Fin du jeu, mais pas de l'expérience. Consultez le chapitre **Débrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.

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 réussites

- 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 ?

Vous pouvez également voir ou revoir les modules "Les engagements de Services Publics +" et "Au cœur de l'expérience usagers" de la formation Services Publics +.

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.

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.

La suite ?

C'est à vous de la jouer !

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