



MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

SERVICES  
PUBLICS+ 

**LUKE**



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](http://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 Luke

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

Ce scénario correspondant à la gestion par les agents, d'un usager de mauvaise foi, essayant de frauder. Il est découpé en 7 étapes (le jeu dure de 25 à 30 minutes).

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.

On imagine que vos joueurs sont les meilleurs dans leur domaine et qu'ils sont sollicités pour résoudre les cas les plus difficiles ; on les appelle les **Agents Tous Risques**.

Aujourd'hui les Agents Tous Risques travaillent à la **Police administrative de la Télétransportation (la PaT)**, 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).

## Le contexte

Il y a quelques temps, une partie du hall d'accueil de l'un des centres administratifs de la PaT, a été détruite à la suite d'une situation de crise avec un usager.

On ne sait pas ce qu'il s'est passé. L'agent présent a été fortement ébranlé par l'usager. On attend qu'il s'en remette. Mais ce qui est certain, c'est que l'usager à l'origine de cette destruction va revenir à l'un des accueils.

Les agents sont donc missionnés sur le site pour entrer en relation avec cet usager et surtout réussir à interagir avec lui avec toute la bienveillance requise.

Les agents vont alors faire la connaissance de Luke, un individu maigre et très en colère qui a du mal à communiquer sans s'énerver.

## Le nœud du problème

Luke n'a qu'un seul objectif en s'adressant au guichet : obtenir une signature sur son formulaire de demande de permis de Télétransportation.

Mais Luke essaie de frauder : son formulaire est rempli avec le nom de son entreprise et pas son nom en propre (il manque le prénom). L'utilisateur essaie donc de « forcer la main » de l'agent pour valider le formulaire ; ainsi Luke pourra utiliser son permis pour n'importe quel salarié de son entreprise. Les agents vont donc devoir :

1. Tout d'abord gérer l'agressivité de Luke et comprendre sa demande
2. Identifier le problème (manque du prénom) dans la demande
3. Vérifier s'il s'agit d'une fraude volontaire ou accidentelle
4. Et enfin refuser sa demande en continuant à gérer son agressivité

## Complication : le niveau de colère

Luke va mal réagir aux interactions avec les agents. A chaque petit signe de faiblesse de l'agent, celui-ci va s'énerver davantage. Son niveau de colère est représenté par un nombre de 1 à 4.

Niveau 1, Luke est normal. Niveau 4, Luke est transformé en monstre vert qui casse l'accueil du PaT (ce qui signifiera l'échec des agents).

Vos joueurs et vous pouvez suivre le niveau d'énerverment de Luke grâce à l'aide de jeu L2.

## Solutions pour réussir le scénario

Ce scénario illustre le droit à l'erreur, le respect mutuel et l'organisation interne qui appuie le travail d'accueil.

Pour réussir le scénario, les joueurs doivent :

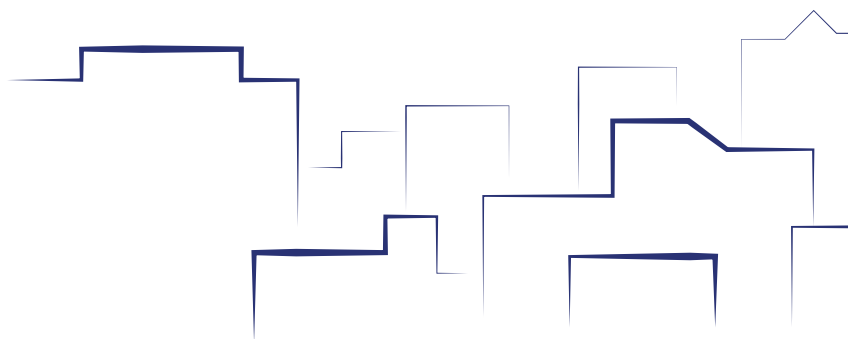
- Au départ, traiter l'utilisateur avec bienveillance, malgré son agressivité.
- Poser des questions précises pour comprendre son besoin.
- Une fois le problème du prénom manquant identifié, l'agent ne doit pas préjuger de la mauvaise foi de l'utilisateur. Le droit à l'erreur existe. ↘

- C'est à partir du moment où l'utilisateur refuse/contourne les propositions de régularisation que l'agent doit se comporter avec diplomatie relationnelle mais fermeté dans l'application de la règle.
- Par ailleurs, le recours au soutien de l'encadrement ne doit pas, dans cette situation de tension, être vu comme une erreur ou bien comme une solution moins optimale que la résolution individuelle du problème, au contraire.

## Les engagements du Service Public à mobiliser

Dans ce scénario, au moins 5 notions fondamentales (+proches) sont à mobiliser plus particulièrement :

1. 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
4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.
5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier.



# Préparation de la mission

## Matériel nécessaire

- Un crayon et un stylo pour noter le niveau d'inattention
- Imprimez les aides de jeu ci-dessous :

**M1**

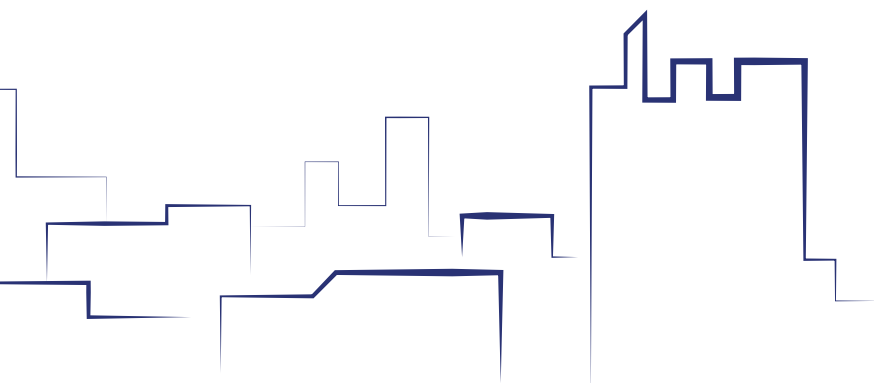
Note interne sur la vérification de la demande de permis de télétransportation

**M2**

Formulaire de demande de permis de Luke

**M3**

Jauge de colère de Luke



# 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 lire un chapitre. Je vais vous raconter l'histoire, je vais jouer les personnages et interpréter ce que vous voulez faire. 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. »



**P.9**

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



# 0 • A la PaT

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

Il y a quelques temps, une partie du hall d'accueil de l'un des centres administratifs de la PaT, a été détruite à la suite d'une situation de crise avec un usager.

On ne sait pas ce qu'il s'est passé. L'agent présent a été fortement bousculé par l'usager. On attend qu'il s'en remette. Mais ce qui est certain, c'est que l'usager à l'origine de cette destruction va revenir à l'un des accueils.

Vous êtes missionnés sur site pour entrer en relation avec cet usager, avec toute la bienveillance requise évidemment.

Et en passant, vous trouvez cette note sur votre bureau.  
Elle pourrait vous être utile.

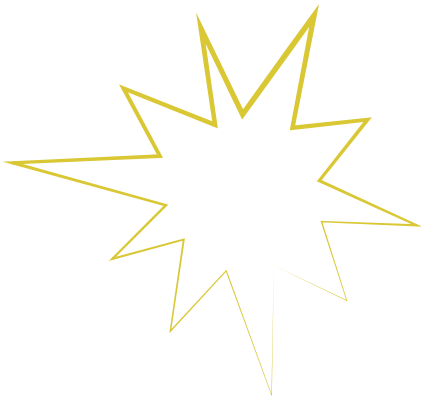


L1

Note interne sur la vérification de la demande de permis de télétransportation



P.10 Allez au 1



# 1 • A l'accueil

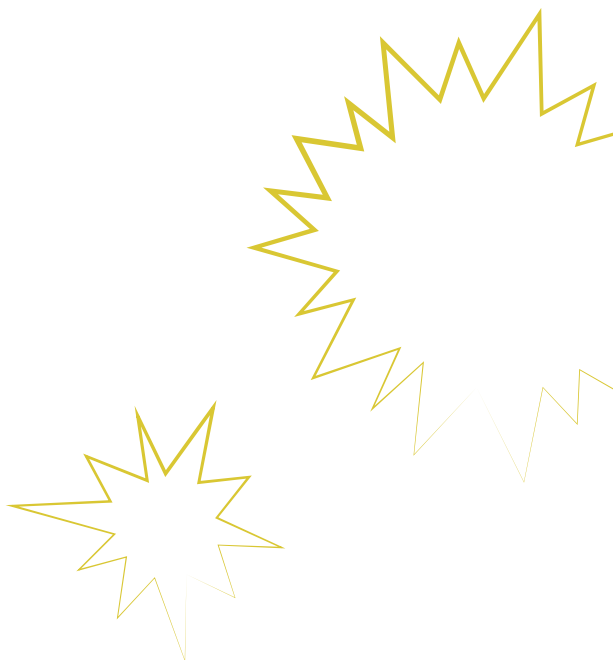
Un homme se présente devant vous à l'accueil.

Il s'agit d'un petit homme malingre à l'air irrité : sourcils froncés, tête baissée et enfoncée dans le col de sa veste, il semble trépigner sur place.

Que faites-vous ?

→ **P.11** Si l'agent lui propose poliment de s'asseoir, allez à 2

→ **P.12** Si l'agent lui demande directement ce qu'il veut, allez à 3



## 2 • Vous lui proposez poliment de s'asseoir

Il vous regarde d'un air agacé. Regarde la chaise et finalement obtempère.

Sans préambule, il vous lance :

« *Vous êtes vraiment difficile à joindre ! J'ai tenté de prendre rendez-vous plusieurs fois, mais vos services sont toujours saturés !  
Bon, je viens pour une simple formalité donc j'espère que ça va aller vite.  
Vous savez, je n'ai pas que ça à faire !* »

→ P.13 Il continue d'expliquer son besoin au 4



# 3 • Vous lui demandez directement ce qui l'amène

Il vous regarde méchamment et se met à tonner :

« *Non mais j'ai déjà passé une demi-heure sur votre service vocal injoignable pour prendre un rendez-vous. Et maintenant vous me demandez pourquoi je viens ?! C'est du grand n'importe quoi ici ! Y'en a qui vont morfler !* »

[Colère +1]

Il vous semble que cet usager se nourrit de sa propre colère.

Vous avez même l'impression qu'il grandit en même temps que sa colère. Vous le dévisagez discrètement de haut en bas : son teint a verdi. Et il a l'air beaucoup plus musclé qu'avant.

Que faites-vous ?

→ **P.11** Si l'agent lui demande poliment de s'asseoir, allez au 2

→ **P.14** Si l'agent lui dit fermement de se calmer, allez au 5



## 4 • Le besoin de Luke

D'une voix aigüe, l'usager explique la raison de sa venue :

« Je m'appelle Luke Lanner et je suis télétransporteur.  
Dans le cadre de mon activité, j'ai besoin d'un permis me permettant  
d'exercer mon activité de télétransportation. Vous savez bien que sans  
permis on ne peut pas bosser.  
Alors voilà mon formulaire de demande. Vous me signez mon permis,  
et c'est bon ! »

Luke vous donne un formulaire déjà rempli.



L2

Formulaire de demande de permis de Luke

Effectivement, il ne reste plus qu'à signer.

Que faites-vous ?



P.20

L'agent ne se rend pas compte de l'erreur et signe  
le formulaire, allez au 11



P.16

L'agent lui propose de l'aider au remplissage du formulaire,  
allez au 7



P.17

L'agent rappelle les règles brusquement ou fermement,  
allez au 8



P.18

L'agent rappelle les règles avec empathie et courtoisie,  
allez au 9



P.15

L'agent tergiverse et préfère faire appel à son N+1, allez au 6

## 5 • « Calmez-vous ! »

Vous lui intimez l'ordre de se calmer.

Il vous réplique :

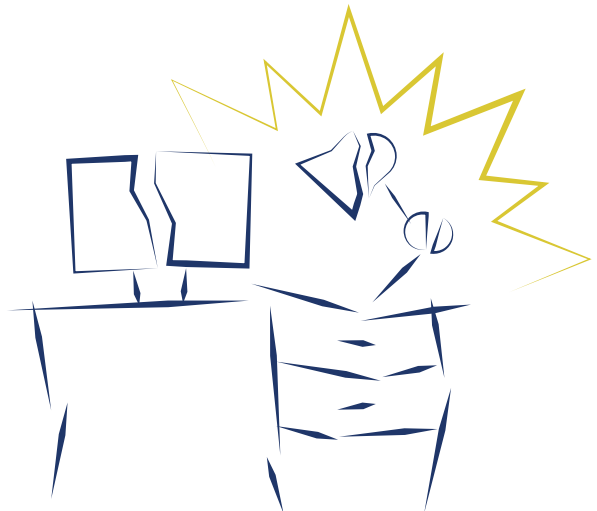
« *Comment ça me calmer ?! Faites gaffe à votre figure ! Mais moi, je suis pas énervé, c'est vous qui commencez à vous en prendre à moi ! Moi j'aime qu'on me respecte !* »

Cet usager vous semble nécessiter un peu de dextérité. Vous gardez votre calme et attendez la suite.

Il continue sur sa lancée :

« *Bon, je suis pressé. Alors venons-en au fait et que je vous explique mon besoin.* »

→ P.13 Il continue d'expliquer son besoin au 4



## 6 • Appel au N+1

Vous demandez à Luke de rester là et vous allez voir Madame Thomas, la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs.

Cette dernière comprend le problème. Elle vous confirme que vous ne pouvez pas signer le formulaire avec cette dénomination.

Vous retournez à l'accueil. Luke pianote frénétiquement sur le bureau, l'air exaspéré.

A peine vous êtes-vous assis devant lui qu'il vous déclare :

« *Alors quoi ? Il y a un problème ?! Moi j'apporte tous les papiers que vous demandez et vous cherchez la petite bête ? Vous êtes là pour me faire perdre mon temps ou quoi ? J'vous rappelle que moi je suis indépendant et que quand je ne bosse pas, je gagne rien !* »

Que faites-vous ?



P.16

L'agent lui propose de l'aider au remplissage du formulaire, allez au 7



P.18

L'agent rappelle les règles avec empathie et courtoisie, allez au 9



P.17

L'agent rappelle les règles brusquement ou fermement, allez au 8



# 7 • Proposition d'aide au remplissage

Vous proposez à Luke de l'aider à remplir son formulaire et de vérifier ensemble les informations.

Il s'irrite encore davantage.

« Vous me prenez pour qui ? Je sais remplir un formulaire. Je connais plein de gens qui l'ont fait. Et qui ont utilisé leur nom, c'est la même chose ! Pas la peine de pinailler ! »

Que faites-vous ?

→ P.15 (Si ce n'est pas déjà fait) L'agent préfère faire appel à son N+1, allez au 6

→ P.18 L'agent rappelle les règles avec empathie et courtoisie, allez au 9

→ P.17 L'agent rappelle les règles brusquement ou fermement, allez au 8





## 8 • L'agent rappelle les règles fermement

Votre explication terminée, vous ne rencontrez que de la colère dans les yeux de Luke.

Il se met à gronder d'une voix grave :

« *QUOI ? Mais c'est bon, vous n'allez pas m'embêter pour un mot en moins tout de même ?! Vous voulez m'empêcher d'exercer mon métier ?! Allez, signez-moi ce papier, j'ai déjà perdu assez de temps avec vos manières de couper les cheveux en quatre. »*

Attirés par le bruit, les usagers dans la salle d'attente regardent la scène. L'un d'entre eux lâche un soupir d'exaspération.

Ce sont tous des agents de téléportation et vous savez que la corporation des télétransporteurs est très soudée.

Vous devez faire attention à l'impact de votre attitude sur les autres usagers.

Que faites-vous ?



**P.21**

L'agent rappelle que la règle c'est la règle, un point c'est tout, allez au 12



**P.22**

Si l'agent lui rappelle que cette règle est connue des organisations professionnelles représentatives, allez au 13



**P.24**

Si l'agent décide d'appeler en renfort la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs, allez au 15



**P.30**

Si l'agent propose à Luke de réserver un nouveau rendez-vous où il viendra avec les documents conformes, allez au 22

## 9 • Rappel poli des règles

Vous rappelez poliment les règles à Luke.

Celui-ci reprend, l'air assuré :

« *Bon, écoutez, j'ai des collègues qui l'on fait comme ça. Je vous assure que c'est tout à fait habituel comme dénomination. Bon, mon document est rempli et j'ai besoin de bosser, moi. Allez, vous avez autre chose à faire vous aussi, vous pouvez le signer.* »

Que faites-vous ?



P.16

L'agent lui propose de l'aider au remplissage du formulaire, allez au 7



P.17

L'agent rappelle les règles brusquement ou fermement, allez au 8



P.15

**(Si ce n'est pas déjà fait)** L'agent préfère faire appel à son N+1, allez au 6



# 10 • L'agent insiste

Vous insistez.

Le corps de Luke se met à gonfler, sa chemise explose, son pantalon craque. Il fait tomber ses poings sur le bureau de l'accueil qui se fendille et crie d'une voix assourdissante :

« *NON MAIS C'EST QUOI CE SCANDALE ?! J'en connais qui vont se retrouver à l'hôpital. »*

[Colère +1]

→ P.31 Si Luke s'énerve au niveau 3, allez au 23

Certains usagers dans la salle d'attente se lèvent et se mettent à l'encourager.

« *Ouais, c'est vrai ça ! Ils nous facilitent pas la vie ! »*

La tension est à son comble. Que faites-vous ?

→ P.22 Si l'agent lui rappelle que cette règle est connue des organisations professionnelles représentatives, allez au 13

→ P.23 Si l'agent décide d'appeler en renfort la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs, allez au 14



# 11 • L'agent signe le formulaire

Vous signez le formulaire de Luke. Celui-ci l'empoche d'un air réjoui, se retourne et sort du centre rapidement sans un mot de remerciement.

Vous êtes choqué par l'impolitesse de cette personne, mais bon, vous ravez votre colère et vous recevez aimablement l'usager suivant.

Quelques jours après, votre N+1 vous apprend qu'un télétransporteur a été contrôlé par hasard, et qu'il avait sur lui une déclaration non valide, signée de votre part à l'intention de la Société Lanner.

Il semblerait que vous n'ayez pas été assez attentif. Recommencez, ce sera mieux la prochaine fois.

## Fin

Fin du jeu, mais pas de l'expérience. Consultez le chapitre **Débrief (P.34)** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.



# 12 • La règle c'est la règle

Vous rappelez fermement la règle à Luke : « pas de dénomination au nom d'une société ». Luke s'énerve encore davantage et vous commencez à vous sentir tout petit face à sa silhouette de géant.

[Colère +1]

→ P.31 Si Luke s'énerve au niveau 3, allez au 22

Par ailleurs, vous sentez que la foule prend son parti. Certains usagers dans la salle d'attente se lèvent et se mettent à encourager Luke.

« Vas-y, te laisse pas faire ! »

L'atmosphère s'est très nettement tendue dans le hall d'accueil.

***Nota bene : il n'y a pas de box disponible, si l'agent veut s'isoler avec un usager pour accéder au box, il faut mobiliser le N+1.***

Que faites-vous ?

→ P.22 Si l'agent lui rappelle que cette règle est connue des organisations professionnelles représentatives, allez au 13

→ P.23 Si l'agent décide d'appeler en renfort la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs, allez au 14

→ P.19 Si l'agent insiste, allez à 10

# 13 • Si l'agent explique poliment la règle à l'utilisateur

L'agent explique poliment la règle à Luke et lui rappelle que cette règle est connue des organisations professionnelles représentatives et qu'elle est justement là pour protéger les professionnels au niveau des assurances.

Cela désamorce les tensions dans la salle. Mais Luke est toujours énervé.

Il vous crie presque dessus :

« *Mais si je vous dis que j'ai besoin de ce papier et rapidement. Je ne peux pas travailler sans. Et la dénomination est bonne, voyons. Vous n'allez pas m'embêter avec ça.* »

**Nota bene :** *il n'y a pas de box disponible, si l'agent veut s'isoler avec un usager pour accéder au box, il faut mobiliser le N+1.*

Que faites-vous ?

→ P.23

Si l'agent décide d'appeler en renfort la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs, allez au 14

→ P.24

Si l'agent décide de gérer lui-même Luke malgré la foule, allez au 15



# 14 • L'agent appelle en renfort le N+1

Madame Thomas, la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs est entrée dans la salle, attirée par le bruit. Vous en profitez pour lui faire un petit signe. Elle arrive à côté de vous.

Après une brève explication de votre part, elle prend la mesure de l'utilisateur et du dossier. Elle vous dit :

« *Oui, je comprends le problème. Monsieur Lanner, suivez-nous s'il vous plaît, nous allons nous installer dans un endroit plus calme pour résoudre ce différend.* »

Luke Lanner hésite un peu. Il sait que dans la salle, les autres usagers sont un soutien potentiel qu'il risque de perdre dans une salle isolée.

« *Monsieur Lanner, vous venez ? Vous êtes bien là pour résoudre votre problème ?* »

Lanner se décide finalement à vous suivre d'un pas lourd.

Madame Thomas vous conduit à un box isolé, ouvre la porte et vous propose de vous asseoir derrière le bureau. Elle-même s'installant sur une chaise à côté.

« *Monsieur Lanner, vous êtes maintenant au calme pour résoudre cette question. Je vous laisse avec mon agent, en qui j'ai toute confiance, vous aider sur ce sujet. Pour ma part, je ne devrais pas avoir besoin d'intervenir.* »

Maintenant que vous êtes au calme, vous voyez Luke se dégonfler.

[Colère -1]

→ P.25 Allez au 16

# 15 • Gestion avec la foule

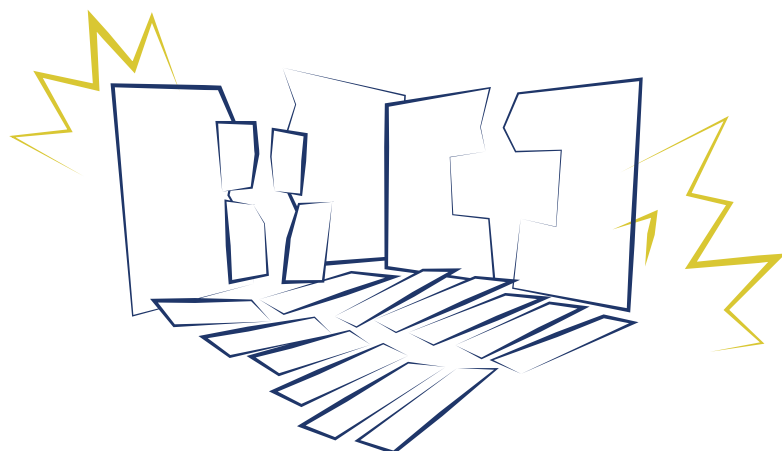
Vous rappelez poliment les règles à Luke.

Que faites-vous ?

→ **P.25** Si l'agent confronte directement Luke pour savoir s'il fraude ou non, allez au 16

→ **P.23** Si l'agent décide d'appeler en renfort la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs, allez au 14

→ **P.31** Si l'agent perd son sang-froid, allez au 22





# 16 • Les questions

Après réflexion, vous vous dites qu'il y a deux possibilités : soit Luke est de mauvaise foi, soit il ne connaît pas la réglementation. Vous décidez de l'interroger pour en savoir plus.

Quelles questions lui posez-vous ?

*Pour le meneur de jeu : laissez les joueurs discuter et en fonction de la question, lisez la réponse correspondante. Une fois les questions terminées, allez au 22*

**Depuis quand est-il dans la profession ?**

« *J'ai 30 ans de carrière dans les télétransporteurs monsieur ! Donc je connais la boutique. Et je sais bien que votre signature là, c'est rien à faire. Alors vous me la faites ?* »

Normalement, au bout de 30 ans de carrière, il devrait connaître cet aspect de la réglementation.

**Connait-il la réglementation ?**

« *Oui, je connais, bien sûr. Mais une réglementation, c'est un cadre, et un cadre, c'est plutôt des grandes lignes directrices. Ça peut se changer.* »

Les télétransporteurs ont une obligation de formation continue quinquennale. S'il a suivi la formation, il sait qu'on ne déroge pas à la règle.

**A-t-il suivi une formation ?**

« *La dernière c'était il y a deux ans je crois. Oui j'en fais souvent ! Et on ne m'a jamais parlé de votre obligation de dénomination là.* »

Vous devinez que Luke est de mauvaise foi car cette obligation tient une place importante dans la formation.

→ P.28 Allez au 19

## 17 • Une formation ?

Vous lui proposez une formation dans le cadre de la formation continue quinquennale des télétransporteurs.

Luke bafouille et se dégonfle encore.

[Colère -1]

« Heu... Vous ne comprenez pas, je ne suis pas venu pour une formation, mais pour signer ce formulaire. Cette formation ne va pas m'aider. Le problème c'est vous. Vous bloquez alors qu'il n'y a pas de raison. »

Que faites-vous ?

→ P.27 L'agent lui dit gentiment que son formulaire ne sera pas signé, allez au 18

→ P.29 L'agent l'invite à consulter la réglementation sur le site internet du service, allez à 20

→ P.32 Si l'agent s'énerve et menace Luke, allez au 23

→ P.33 Si l'agent lui dit que son formulaire ne sera pas signé et qu'il risque gros s'il revient tenter de frauder, allez à 24



# 18 • Pot de vin

[Colère -1]

Luke change immédiatement d'attitude. Vous avez l'impression qu'il se dégonfle.

Soudain, il se penche vers vous pour éviter que Madame Thomas ne vous entende, et vous murmure :

« *Bon, écoutez, vous aimez les chocolats ? Parce que ça tombe bien, j'ai une boîte de bons chocolats là dans mon sac. Je peux tout à fait les oublier sur le bureau avant de partir avec mon dossier signé.*

*Ça resterait entre nous, vous voyez. Ça vaudrait le coup, non ? Et puis, si jamais vous prenez mon taxi, c'est certain que je vous inviterais. Être généreux, c'est toujours récompensé... »*

Que faites-vous ?

→ P.32

Si l'agent décline la proposition en s'énervant et en menaçant Luke, allez au 23

→ P.33

Si l'agent, tout en restant aimable, lui dit que son formulaire ne sera pas signé et qu'il risque gros s'il revient tenter de frauder, allez à 24



# 19 • Luke est un fraudeur

Vous en êtes maintenant persuadé, Luke est de mauvaise foi et tente de frauder.

A vous de déterminer la marche à suivre.

Vous pouvez lui proposer de (re)suivre la formation (les télétransporteurs ont une obligation de formation continue quinquennale), vous pouvez aussi lui proposer d'aller vérifier la réglementation sur le site internet du service.

Que faites-vous ?

→ P.27

L'agent lui dit gentiment que son formulaire ne sera pas signé, allez au 18

→ P.26

L'agent lui propose de refaire une formation dans le cadre de la formation continue quinquennale, allez à 17

→ P.32

Si l'agent s'énerve et menace Luke, allez au 23

→ P.33

Si l'agent lui dit que son formulaire ne sera pas signé et qu'il risque gros s'il revient tenter de frauder, allez à 24

→ P.29

L'agent l'invite à consulter la réglementation sur le site internet du service, allez à 20

## 20 • Site internet ?

Vous l'invitez à aller consulter la réglementation sur le site internet du service et de revenir ensuite.

Luke hésite. Vous voyez son trouble se dessiner sur son visage : seriez-vous en train de vous moquer de lui ?

« *Non, votre site web il peut pas me signer mon papier. Moi j'ai besoin qu'on me le signe tout de suite. Alors arrêtez de m'embrouiller.* »

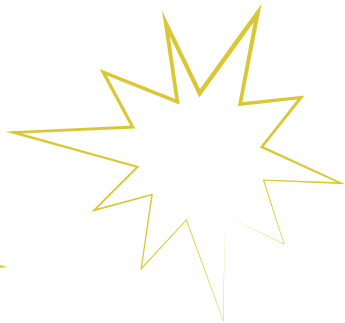
Que faites-vous ?

→ **P.27** L'agent lui dit gentiment que son formulaire ne sera pas signé, allez au 18

→ **P.26** L'agent lui propose de refaire une formation dans le cadre de la formation continue quinquennale, allez à 17

→ **P.32** Si l'agent s'énerve et menace Luke, allez au 23

→ **P.33** Si l'agent lui dit que son formulaire ne sera pas signé et qu'il risque gros s'il revient tenter de frauder, allez à 24



## 21 • Nouveau rendez-vous

Vous proposez à Luke de réserver un nouveau rendez-vous où il pourra venir avec les documents conformes. Et cette fois il n'aura pas à attendre.

[Colère -1]

→ P.31 Si la colère de Luke = 3, alors allez à 22

Le corps de Luke se met à s'agrandir, ses vêtements craquent de partout. Ses bras se couvrent de veines prêtes à exploser. Il crie d'une voix assourdissante en faisant claquer ses mains sur le bureau :

« *Non mais vous vous foutez de moi ? J'ai perdu du temps pour venir et vous voulez me faire revenir pour un bête formulaire ?! Non, mais ça va mal se passer. Signez-moi mon truc, qu'on en finisse !* »

Que faites-vous ?

→ P.21 L'agent rappelle que la règle c'est la règle, un point c'est tout, allez au 12

→ P.22 Si l'agent lui rappelle que cette règle est connue des organisations professionnelles représentatives, allez au 13

→ P.23 Si l'agent décide d'appeler en renfort la responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs, allez au 14

## 22 • Explosion de Luke

Face à vous se dresse un géant de près de 3 mètres, sans chemise ni pantalon, tout en muscles apparents, et l'air très fâché. Il abat ses poings sur le bureau qui se casse en deux.

Vous avez juste le temps de vous jeter derrière une imprimante, avant que La créature ne défonce une cloison, puis se jette sur l'accueil qu'elle réduit en morceaux.

Ainsi l'incroyable Luke va-t-il détruire le centre avant que les Super-forces de l'ordre ne réussissent à le maîtriser.

Il se dirige vers la sortie, les poings serrés, en grommelant :

« *Il ne voulait pas signer mon formulaire !* »

Quant à vous, pas de panique, vous ferez mieux la prochaine fois.

### Fin

Fin du jeu, mais pas de l'expérience. Consultez le chapitre **Débrief (P.34)** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.



## 23 • Menaces directes

Votre discours à peine terminé, vous vous rendez compte que vous avez peut-être perdu votre sang froid.

Face à vous se dresse un géant de près de 3 mètres, sans chemise ni pantalon, tout en muscles apparents, et l'air très fâché. Il abat ses poings sur le bureau qui se casse en deux.

Vous avez juste le temps de vous jeter derrière une imprimante, avant que la créature ne défonce une cloison, puis se jette sur l'accueil qu'elle réduit en morceaux.

Ainsi l'incroyable Luke va-t-il détruire le centre avant que les Super-forces de l'ordre ne réussissent à le maîtriser.

Il se dirige vers la sortie, les poings serrés, en grommelant :

« *Il ne voulait pas signer mon formulaire !* »

Quant à vous, pas de panique, vous ferez mieux la prochaine fois.

### Fin

Fin du jeu, mais pas de l'expérience. Consultez le chapitre **Débrief (P.34)** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.





## 24 • Conclusion ferme

Vous annoncez à Luke que sa demande ne sera pas traitée, qu'il doit remplir convenablement le formulaire, en accord avec la réglementation. Vous ajoutez que, s'il ne le fait pas, ou s'il revient avec la même demande, il y aura des conséquences.

Luke se dégonfle au fur et à mesure de votre discours. Vous avez à nouveau sous les yeux une petite silhouette chétive qui baisse la tête et sort du bureau sans un regard et sans un mot.

La responsable de l'équipe d'accueil des télétransporteurs passe la tête par la porte du box :

« *Bravo, vous avez très bien géré ce conflit. Mais je n'en attendais pas moins de vous.* »

Mais malgré ces remerciements, vous restez humbles. C'est votre travail d'honorer les engagements du Service Public !

### Fin

Fin du jeu, mais pas de l'expérience. Consultez le chapitre **Débrief (P.34)** 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](http://www.modernisation.gouv.fr)