

**SERVICES  
PUBLICS** 

# Tension sur la ligne



**Mise en situation  
pédagogique**

**La gestion des incivilités et des agressions**

# Bienvenue

La présente mise en situation s'inscrit dans la formation à la prévention et à la lutte contre les incivilités et les agressions envers les agents, développée par la Direction interministérielle de la transformation publique.

**Cette mise en situation immerge les participants dans une mission : gérer une prise de contact avec un usager dans un climat de tension.** Cette expérience doit leur permettre d'évoquer des situations vécues, parfois traumatisantes pour les agents en contact avec le public.

**L'objectif est de permettre aux participants de discuter, de questionner, d'échanger et d'actualiser leurs pratiques** dans le cadre de la gestion d'une incivilité afin de :

- Savoir **identifier** le manque de respect de l'utilisateur.
- Savoir **définir** les limites du comportement acceptable de l'utilisateur.
- Savoir **désamorcer** une situation de tension.
- **Connaître** ses limites et savoir quand passer le relais ou clore un échange.

*Si vous lisez ce texte, c'est que vous allez tenir le rôle du meneur de jeu (le guide de jeu « les super publics » pourra vous aider à savoir ce qui est attendu de vous) et guider les « joueurs » dans chaque étape de la mise en situation.*

# Résumé du scénario Tension sur la ligne

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

**Vos joueurs vont évoluer dans un univers fictif**, sur une planète où tous les êtres vivants, animaux comme végétaux, sont des citoyens à part entière.

Vos joueurs sont des agents d'une entité publique nommée la Caisse commune et universelle de l'eau (CCUE), garante de la bonne répartition des ressources en eau. Celle-ci fonctionne d'une façon très similaire à celle de nos services publics d'aujourd'hui (avec les mêmes installations, la même technologie, les mêmes règles de fonctionnement).

**Dans ce scénario, l'agent, incarné par vos joueurs, travaille à la plateforme téléphonique de la CCUE et répond aux appels des usagers.** Il reçoit un appel de Félynx, un usager très en colère.

Félynx est de bonne foi. Anciennement célibataire, il vit désormais avec sa compagne, Félintra, et il a fait des démarches pour déclarer son changement de situation qui aurait dû avoir pour effet d'augmenter sa ration d'eau mensuelle. Cependant il s'est trompé de formulaire et il n'a aucune nouvelle de la part de la CCUE. Or il se trouve à la maternité avec sa compagne, qui vient de donner naissance à une portée de chatons.

N'ayant pas conscience de son erreur, il pense que la CCUE est négligente et plusieurs facteurs vont par ailleurs accroître sa colère :

- Ses nouvelles responsabilités de père de famille.
- L'attente au téléphone : alors qu'un temps d'attente de 5 minutes était annoncé, Félynx n'est mis en relation avec un conseiller que 12 minutes plus tard.
- Le niveau sonore dans la maternité qui rend la conversation particulièrement difficile.
- L'inquiétude de sa compagne qui amplifie celle de Félynx.

**Dès lors, un contexte de tension est palpable lors de l'échange téléphonique. Le basculement vers l'incivilité n'est jamais très loin** et les participants qui incarnent l'agent devront mener cette prise de contact en avançant sur un fil d'équilibriste : gérer la mauvaise humeur de Félynx tout en faisant avancer sa problématique administrative.

## Avertissement

Ce scénario aborde les incivilités commises par les usagers en situation de tension. Les insultes et les injures font partie des incivilités les plus fréquentes et blessantes auxquelles les agents en contact avec le public sont exposés.

**Par souci de réalisme, Félynx et/ou Félintra tiennent des propos (très) grossiers à certains moments de l'histoire.** Ces jurons et expressions inconvenantes servent à mettre l'empathie de l'agent à l'épreuve et à lui offrir des situations où il devra prendre des décisions : recadrer l'utilisateur, essayer de faire redescendre la tension, passer le relai à l'encadrement ou mettre un terme à l'échange.

Dans ce cadre, **il est important d'identifier vos propres limites vis-à-vis du langage utilisé dans le scénario avant de le jouer avec les participants.** Si vous n'êtes pas à l'aise avec les propos utilisés dans le scénario, ou si vous observez que les joueurs ressentent suffisamment la tension, n'hésitez pas à prendre de la distance vis-à-vis des formulations proposées et à utiliser des termes qui vous conviennent davantage.

## Solutions pour réussir le scénario

Pour réussir cette mission, les joueurs vont devoir :

- **Faire preuve d'empathie** : en prenant en compte le contexte de l'utilisateur (environnement de Félynx), son état émotionnel et ses besoins (comprendre pourquoi son dossier est bloqué).
- **Pratiquer l'écoute active** : ne pas interrompre l'utilisateur, savoir reformuler ses propos et faire valider par lui la bonne compréhension de son besoin et des procédures à suivre.
- **Faire preuve de pédagogie** : les usagers n'ont pas toujours conscience des obligations internes aux services publics et la complexité administrative peut être source de tension.
- **Maîtriser leurs émotions et leur langage** : l'agent ne doit pas rentrer dans le jeu de l'utilisateur, il doit toujours faire preuve de politesse et de courtoisie. Un recadrage peut néanmoins être nécessaire afin de rappeler la règle à l'utilisateur et montrer que l'incivilité ne permet pas de faire avancer sa situation.

## L'appel au responsable

Parmi les choix qu'ils imagineront, les joueurs seront peut-être tentés rapidement d'appeler un responsable pour gérer la situation à leur place. Si cette option n'est pas présente dans les différents choix, le meneur de jeu devra leur indiquer que ce n'est pas approprié.

**L'appel au responsable n'est pas une erreur, mais ne doit pas être réalisé trop rapidement.** Au début de l'histoire quand la tension n'est pas trop forte, l'agent devrait pouvoir gérer lui-même l'usager. Plus tard, quand la tension est plus forte, l'appel au responsable fait partie du processus normal de gestion des incivilités et peut faciliter le désamorçage de la situation.

## L'échec ou la réussite

**L'échec est tout à fait envisageable dans ce scénario**, par exemple si l'agent ou l'usager raccroche face à un dialogue impossible. Cet échec ne doit pas être perçu comme une fatalité ; bien au contraire, il est une opportunité pour pouvoir revenir sur les points de blocage lors du débrief.

**Concernant la réussite de l'expérience de jeu**, il n'y a pas qu'une seule manière de gérer une incivilité, plusieurs alternatives du jeu conduisent à la résolution de la problématique de Félynx.

## Préparation de la mission

- **Impression** du livret Tension sur la ligne
- **Impression** des aides de jeu.
- **Impression** du logigramme de l'aventure

# L'univers et les personnages

## Le meneur (vous) lit cette introduction aux joueurs.

*Vous êtes dans un univers fictif, sur une planète où tous les êtres vivants, animaux comme végétaux, sont des citoyens à part entière.*

*Les citoyens ont mis en place la Caisse commune et universelle de l'eau (CCUE) qui est garante de la juste répartition de cet élément vital et établit mensuellement les droits de chaque habitant sur la base de leur situation de vie.*

*Vous êtes un agent de la CCUE. Votre métier depuis 5 ans est de renseigner les usagers par téléphone ; vous avez donc une expérience significative dans la gestion d'appels et l'analyse du dossier de chaque usager.*

*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, les mêmes démarches administratives).*

*La situation que vous allez vivre aujourd'hui va vous mettre en relation avec un usager en colère, énervé voire agressif. Dans cette situation de tension, ce sera à vous de trouver la bonne façon de répondre à sa demande tout en l'apaisant. Outre les informations mises à votre disposition, vous pourrez vous appuyer sur votre expérience professionnelle et, bien sûr, sur votre personnalité et votre ressenti.*

## Fonctionnement :

*Je (le meneur) vais vous lire l'histoire, chapitre par chapitre. Je vais jouer les personnages et à chaque étape vous devrez décider de la conduite à tenir. Mon rôle sera d'interpréter votre décision et ce que vous voulez faire pour continuer l'histoire. Votre rôle (vous, les joueurs) est de vous mettre d'accord pour décider du comportement que l'agent, que vous représentez, adoptera.*

*Pour les besoins du jeu, on considère que le fait que vous soyez plusieurs à jouer n'a pas d'influence sur la relation que vous avez avec l'utilisateur, ni sur la vraisemblance du contexte.*

## Aide de jeu :

*Le maître du jeu donne le document "note de service" aux joueurs.*

→ Une fois que les présentations sont faites, et que l'univers est clair pour vos participants, **lisez le chapitre 1**

# 1 | Prise d'appel

À la Caisse commune et universelle de l'eau (CCUE), la journée a déjà été particulièrement chargée. Le nombre d'appels est très élevé et la file d'attente sur votre logiciel de traitement des appels ne désemplit pas. Le temps d'attente pour chaque usager est d'environ 10 minutes.

Mais vous savez aussi que la boîte vocale annonce aux appelants un temps d'attente systématiquement inférieur à la réalité. Vous avez déjà signalé le problème, mais il n'a pas encore été résolu. Vous avez déjà eu des appels d'utilisateurs passablement irrités, votre patience et votre capacité d'empathie ont déjà été mises à l'épreuve.

Vous prenez un nouvel appel. Le numéro de l'utilisateur s'affiche en centre d'appel. Il s'agit d'un certain M. Félynx.

Une voix d'homme, indignée, se met à retentir dans vos oreilles, sans même un « bonjour » d'introduction.

*« Allo ? C'est incroyable à quel point votre système est inefficace et frustrant ! Ça fait un quart d'heure que votre répondeur me dit qu'il faut attendre cinq minutes. Franchement, je me demande où vont mes impôts si c'est pour financer un service aussi médiocre ! Non mais vraiment, c'est toujours pareil dans le service public, faut payer, mais on n'a rien en retour... »*

Il continue de se plaindre. Son flot de parole semble ne pas pouvoir s'arrêter. Mais pendant ce temps-là, le temps d'attente des autres utilisateurs augmente...

## Que faites-vous ?

- Si l'agent réagit brutalement aux propos de l'utilisateur, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**
- Si l'agent interrompt l'utilisateur sans s'excuser, **allez au 2 L'agent interrompt sans s'excuser**
- Si l'agent interrompt l'utilisateur en s'excusant, **allez au 3 Excuses agent**
- Si l'agent décide de laisser l'utilisateur vider son sac mais profite d'un moment de calme pour s'excuser et inviter l'utilisateur à exposer son problème, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent se tait jusqu'à ce que l'utilisateur se fatigue, **allez au 4 L'agent se tait**

## 2 | L'agent interrompt sans s'excuser

Vous interrompez l'utilisateur mais vous ne présentez pas vos excuses pour le temps d'attente.

Le silence se fait au bout de la ligne. Vous entendez une respiration rapide, signe d'énervement, puis l'utilisateur reprend de plus belle, haussant encore le ton :

« *Bien sûr, vous me coupez ! Ça ne vous plaît pas qu'on vous dise vos quatre vérités ? Je parie que si c'était votre famille en jeu, les choses avanceraient beaucoup plus vite !* »

Et il continue de plus belle dans son discours contre le service public :

« *Vous ne vous rendez pas compte de ma situation, de toute façon c'est facile pour vous. Nous dans le privé, si on se comportait comme cela, on se retrouverait vite à Water Pôle Emploi* ».

### Que faites-vous ?

- Si l'agent adopte un ton rassurant et / ou s'excuse de façon élégante, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent demande à l'utilisateur de lui montrer davantage de respect pour qu'il puisse examiner sa situation, **allez au 5 Recadrage**
- Si l'agent n'accepte pas cette attitude et s'énervé ou adopte un ton brutal, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**



### 3 | Excuses de l'agent

Vous interrompez l'utilisateur en vous excusant.

Celui-ci, un instant décontenancé, reprend :

« *Bon, d'accord vous vous excusez, mais moi ce que je veux c'est une solution à mon foutu problème ! Parce que c'est bien facile de s'excuser quand on n'a rien fait pour aider.* »

Et il repart dans un discours contre l'administration.

#### Que faites-vous ?

- Si l'agent demande à l'utilisateur de lui montrer davantage de respect pour qu'il puisse examiner sa situation, **allez au 5 Recadrage**
- Si l'agent décide d'écouter encore un peu les récriminations, pour lui demander la nature de son problème, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**
- Si l'agent n'accepte pas cette attitude et s'énerve ou adopte un ton brutal, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**

## 4 | L'agent se tait

Vous attendez patiemment que l'utilisateur ait terminé ses récriminations.

Sans interaction, celui-ci s'interrompt soudain.

« Allo, Allo, vous m'entendez ?! Il y a quelqu'un ? »

Vous lui indiquez que vous êtes bien là et que vous l'écoutez.

« Ah, mais vous pourriez répondre quand je vous parle ! »

**Que faites-vous ?**

- Si l'agent adopte un ton rassurant et / ou s'excuse de façon élégante, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent demande à l'utilisateur de lui montrer davantage de respect pour qu'il puisse examiner sa situation, **allez au 5 Recadrage**
- Si l'agent n'accepte pas cette attitude et s'énerve ou adopte un ton brutal, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 5 | Recadrage

Vous recadrez l'utilisateur.

Votre ton sentencieux coupe net sa logorrhée verbale, mais n'a hélas aucun effet sur son énervement.

« Sérieusement, vous me faites la leçon, c'est la meilleure celle-là ! Mais à votre avis, pourquoi est-ce que je suis aussi énervé ? Vous vous êtes posé la question ?!!! Clairement vous n'en avez rien à faire des usagers ! »

### Que faites-vous ?

- Si l'agent adopte un ton rassurant et / ou s'excuse de façon élégante, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent hausse le ton sans s'énervier, pour dire à l'utilisateur de se calmer, **allez au 6 Hausse de ton**
- Si l'agent s'énervie ou adopte un ton brutal, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**
- Si l'agent se sent dépassé par la situation et passe l'appel à son responsable ou à un collègue, **allez au 28 transfert à un tiers FIN**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 6 | Hausse de ton

Vous haussez le ton en demandant à l'utilisateur de se calmer.

Ce dernier explose :

« *Non, mais vous ne croyez pas que vous allez pouvoir me traiter comme ça ! Sachez que je connais du monde moi Monsieur ! Ne croyez pas que vous pouvez jouer les autoritaires avec moi ou vous allez en entendre parler !* »

### Que faites-vous ?

- Si l'agent explique sans s'énerver à l'utilisateur qu'il veut traiter son problème, **allez au 7 Recadrage 2**
- Si l'agent adopte un ton rassurant et / ou s'excuse de façon élégante, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent s'énerve ou adopte un ton brutal, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**
- Si l'agent se sent dépassé par la situation et passe l'appel à son responsable ou à un collègue, **allez au 28 Transfert à un tiers FIN**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 7 | Recadrage 2

Vous expliquez à l'utilisateur, sans vous énerver, qu'il a tout intérêt à se calmer s'il veut que vous l'aidiez.

« *Bon, vous avez peut-être raison, je me suis emporté. Mais comprenez-moi. Vos services sont vraiment en dessous de tout ! Bon, qu'est-ce que vous voulez savoir ?* »

### Que faites-vous ?

- Si l'agent lui demande les raisons de son appel, **allez au 8 Explication du problème**
- Si l'agent réplique sèchement qu'il va devoir se calmer dorénavant, **allez au 27 Tant pis FIN**

## 8 | Explication du problème

Vous entendez l'utilisateur reprendre son souffle. Il semble se calmer un peu et tente de vous expliquer sa situation.

« Alors voilà je m'appelle Félynx. Ma situation ayant changé je vous ai envoyé le document pour vous le signaler. Parce que j'étais célibataire et maintenant je suis en couple et avec des bébés qui viennent de naître. Je suis à la maternité, à l'hôpital, et je n'ai eu aucune nouvelle de votre part. »

Le débit de Félynx s'est à nouveau accéléré, sa respiration est saccadée et il mange ses mots :

« Le document que je vous ai envoyé, plusieurs fois, indiquait que je vivais désormais en couple et que notre foyer allait bientôt s'agrandir. C'est vital que vous révisiez notre ration d'eau. Parce que maintenant les choses s'accélèrent, et je n'ai plus le temps de rien. Et là je suis à la maternité et les petits sont arrivés. Et nos besoins en eau se sont multipliés ! »

Il continue ses explications de plus en plus confuses.

« Alors j'ai décidé de vous appeler. Et ça fait la troisième fois et à chaque fois il a fallu que j'arrête l'appel alors que j'étais sur ce foutu répondeur et ... »

Vous réalisez soudain qu'il y a beaucoup de bruit derrière Félynx qui semble se trouver dans un environnement tapageur.

Il vient de mentionner être à la maternité. Ceci doit expliquer, en partie, le ton élevé de sa voix. Il doit essayer de couvrir les sons environnants.

**Que faites-vous ?**

- Si l'agent propose à Félynx de rappeler à un autre moment, ou lui propose de venir physiquement à l'accueil, **allez au 11 Proposition RDV 1**
- Si l'agent décide d'interrompre brusquement l'utilisateur pour obtenir au plus vite ses identifiants, **allez au 9 Parole coupée**
- Si l'agent lui explique que pour l'aider il a besoin qu'il se calme, **allez au 10 Recadrage gentil**
- Si l'agent interrompt Félynx de façon cordiale ou le félicite pour la naissance de ses enfants, avant de lui demander son identifiant, **allez au 12 Demande d'identifiants**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 9 | Parole coupée

Vous interrompez Félynx pour obtenir plus rapidement ses identifiants.

Mais à peine avez-vous terminé votre phrase qu'il se met à hurler au bout du fil.

« *Mais laissez-moi parler, comment voulez-vous comprendre mon problème si vous m'interrompez sans cesse ?! C'est insupportable, je n'en peux plus !* »

### Que faites-vous ?

- Si l'agent fait preuve d'écoute et d'empathie et lui demande gentiment ses identifiants, **allez au 12 Demande d'identifiants**
- Si l'agent explique à Félynx que pour l'aider il a besoin qu'il se calme, **allez au 10 Recadrage gentil**
- Si l'agent répond d'un ton rigide ou brutal, **allez au 30 Raccrochage Félynx FIN**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**



## 10 | Recadrage gentil

À peine avez-vous terminé que Félynx hurle :

« Vous voulez que je sois calme et patient ? Mais vous vous fichez de moi ! Vous n'avez aucune idée de la galère dans laquelle je suis ! Vous, vous êtes bien au chaud dans votre bureau, pendant que toute ma famille risque de crever de soif ! »

Le vacarme derrière lui est vraiment considérable.

### Que faites-vous ?

- Si l'agent propose à Félynx de rappeler à un autre moment, ou lui propose de venir physiquement à l'accueil, **allez au 11 Proposition RDV 1**
- Si l'agent fait preuve d'écoute et d'empathie et lui demande ses identifiants, **allez au 12 Demande d'identifiants**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

# 11 | Proposition RDV 1

Vous proposez à Félynx de venir résoudre son problème dans de meilleures conditions.

Mais avec un gros soupir d'impatience, il vous répond en criant :

« *Non ! Mais c'est pas possible vous comprenez rien ou quoi ?! J'attends 20 minutes au téléphone, je subis un interrogatoire et maintenant vous me dites que vous n'allez même pas regarder mon dossier ?*

Je vous dis depuis le début que c'est hyper urgent !!

« *C'est hallucinant, vous êtes vraiment une bande d'incompétents à la CCUE ! Et payés par le contribuable en plus !* »

## Que faites-vous ?

- Si l'agent fait preuve d'écoute et d'empathie et lui propose de régler ça en ligne en lui demandant ses identifiants, allez à **12 Demande d'identifiants**
- Si l'agent prend un ton rigide ou brutal ou maintient la proposition de RDV **allez au 27 Tant pis FIN**

## 12 | Demande d'identifiants

Vous demandez à Félynx ses identifiants de compte, en accord avec la procédure de la CCUE de lutte contre la fraude.

Nouveau silence au bout du fil, avant que Félynx reprenne, d'une voix contrite :

*« Ecoutez, désolé, mais je n'ai pas mon identifiant. Comme je vous l'ai dit, je suis parti en catastrophe ce matin à la maternité. Mais bon, avec uniquement mon nom ça devrait suffire grâce à votre ordinateur ? »*

Vous comprenez, vu la situation c'est pas simple et on a vraiment besoin d'eau. »

### Que faites-vous ?

- Si l'agent décide qu'il ne peut rien faire pour l'utilisateur sans identifiant, **allez au 27 Tant pis FIN**
- Si l'agent propose un autre mode d'identification car il existe d'autres moyens de vérifier son identité, **allez au 14 Identification du dossier**
- Si l'agent propose à Félynx de rappeler à un autre moment, ou lui propose de venir à l'accueil, **allez au 13 Proposition RDV 2**

## 13 | Proposition RDV 2

Félynx se met à hurler. Vous avez l'impression de sentir les postillons traverser le combiné téléphonique.

« *C'est toujours la même chanson avec vous : des excuses et des délais. Jamais de solutions ! J'attends 20 minutes au téléphone, je subis un interrogatoire et maintenant vous me dites que vous n'allez même pas regarder mon dossier.*

Je dois régler le problème maintenant. Vous ne comprenez donc pas que c'est extrêmement important ?! »

### Que faites-vous ?

- Si l'agent décide qu'il ne peut rien faire pour l'utilisateur sans identifiant, **allez au 27 Tant pis FIN**
- Si l'agent décide d'accéder au dossier avec la solution de contournement, **allez au 14 Identification du dossier**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 14 | Identification du dossier

Vous expliquez à Félynx que compte-tenu de l'urgence de sa situation, vous allez appliquer une procédure alternative d'identification et qu'il va devoir répondre à quelques questions

Vous lui demandez d'abord sa date de naissance. Et vous entendez à peine sa réponse avec le bruit derrière lui. Au moment où il vous donne son adresse électronique, des cris vous empêchent de saisir ce qu'il dit.

### Que faites-vous ?

- Si l'agent demande à Félynx de répéter lentement son adresse électronique, **allez au 20 Répétez SVP**
- Si l'agent propose à Félynx de le rappeler dans 10 ou 20 minutes à un moment qui lui sera plus propice pour parler au calme, **allez au 32 Rappel de l'agent**
- Si l'agent propose à Félynx de venir à l'accueil, **allez au 26 Proposition RDV 3**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 15 | Recadrage Félintra OK

Vous expliquez à l'usagère que vous comprenez qu'elle critique le service mais que vous avez été respectueux à son égard et que vous êtes en droit d'attendre le même respect en retour.

Le silence au bout de la ligne semble indiquer que Félintra hésite.

Elle semble prendre conscience qu'elle a dépassé les limites quand elle vous répond :

« *Bon, d'accord, mais ce n'était pas contre vous personnellement. Vous savez c'est compliqué d'avoir une réponse de l'administration... Heu, je vous repasse mon conjoint... »*

→ Allez au 25 Fin OK

## 16 | Prise d'appel

Vous expliquez à Félynx que vous lui transmettez le bon formulaire sur sa boîte courriel dès aujourd'hui, et qu'il pourra le retourner complété par le même canal.

Alors qu'il commence à vous répondre « Donc il faut que je vous renvoie ce form... » il est brusquement interrompu et vous entendez : « Non ma chérie, attends ... ».

C'est alors qu'une nouvelle voix, féminine, prend la parole et explose de rage :

*« Quoi ! Nous avons déjà passé des mois sur cette histoire et maintenant il faut encore envoyer un formulaire ! Vous vous foutez de notre gueule ! Ça fait une heure que j'entends mon conjoint batailler avec vous, pour encore entendre qu'il faut envoyer un papier !*

*Vous êtes des connards égoïstes, incapables de bouger leur cul, bien confortables dans leur bureau sans penser aux conséquences.*

*Mais je vous jure que s'il arrive quoi que ce soit à l'un de mes petits, on en entendra parler dans la presse, je connais du monde et je ne me laisserai pas faire ! »*

Derrière ses cris, vous entendez Félynx essayer de la calmer.

**Que faites-vous ?**

- Si l'agent recadre l'usagère :
  - ↘ en lui répondant brusquement qu'elle n'a pas à lui parler de la sorte, ***allez au 18 Recadrage Félintra NOK***
  - ↘ en lui expliquant patiemment que le respect doit être mutuel, ***allez au 15 Recadrage Félintra OK***
  - ↘ en la prévenant qu'il va en faire part à son responsable, ***allez au 31 Je vais le signaler à mon responsable***
- Si l'agent demande ou exige de reparler à Félynx, ***allez au 17 Parler à Félynx***
- Si l'agent prend le temps de réexpliquer la situation à l'usagère, ***allez au 23 Reprise explications***
- Si l'agent appelle son responsable (pour faire part de l'injure de l'usagère ou pour transférer la responsabilité de l'appel), ***allez au 19 Relai responsable***
- Si l'agent n'accepte pas de continuer dans ces conditions et met fin à la conversation, ***allez au 29 Raccrochage agent FIN***



## 17 | Parler à Félynx

Vous exigez qu'elle vous repasse Félynx.

Mais sa voix perçante, que vous devinez fatiguée et stressée, vous explose dans les oreilles :

« *Quoi ? Pourquoi vous ne me parlez pas à moi ? Il y a des sujets que je ne dois pas entendre ? Incroyable, vous faites partie de ces fonctionnaires qui oublient qu'ils sont là pour servir le public, pas l'inverse* »

Vous entendez derrière elle Félynx, qui essaie de la calmer « Calme-toi ma chérie, cette personne essaie de nous aider... ».

Les bébés hurlent de plus belle.

### Que faites-vous ?

- Si l'agent recadre l'usagère en lui rappelant qu'elle n'a pas à lui parler de la sorte, **allez au 18 Recadrage Félintra NOK**
- Si l'agent explique que le respect doit être mutuel, **allez au 15 Recadrage Félintra OK**
- Si l'agent prend le temps d'expliquer calmement la situation à l'usagère, **allez au 23 Reprise explications**
- Si l'agent appelle son responsable, **allez au 19 Relai responsable**
- Si l'agent n'accepte pas de continuer dans ces conditions et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 18 | Recadrage Félintra NOK

Vous recadrez sèchement l'usagère en lui rappelant qu'elle n'a pas à vous parler sur ce ton.

Mais cette réponse, loin de la calmer, la remet dans une colère violente :

« Et vous, vous feriez votre boulot, on ne vous parlerait pas comme ça ! C'est votre nullité qui vous attire ces critiques. Si vous êtes une merde c'est votre problème. Le mien, autrement plus important, c'est que mes enfants aient de quoi boire ! »

### Que faites-vous ?

→ Si l'agent recadre l'usagère :

- ↘ en lui disant qu'elle dépasse les bornes et qu'il faut qu'elle se calme et qu'elle lui repasse Félynx, **allez au 24 FIN NOK**
- ↘ en lui expliquant patiemment que le respect doit être mutuel, **allez au 15 Recadrage Félintra OK**
- ↘ en la prévenant qu'il va en faire part à son responsable, **allez au 31 Je vais le signaler à mon responsable**

→ Si l'agent préfère transférer l'appel à son responsable, **allez au 19 Relai responsable**

→ Si l'agent n'accepte pas de continuer dans ces conditions et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 19 | Relai responsable

Afin de vous protéger et de fixer des limites au comportement de Félynx et de Félintra, vous avez choisi de passer le relai à votre responsable où à un référent pour gérer ces usagers irrespectueux.

**Bravo !** C'est une réussite car après avoir accueilli poliment l'utilisateur, l'avoir écouté, avoir essayé de vous mettre à sa place, s'il n'est pas prêt à vous manifester le même respect que celui que vous lui apportez, vous devez connaître vos limites et savoir demander de l'aide. Dans un tel cas, ne pas satisfaire une demande n'est pas un échec.

**Discutez-en !** Justement, c'est le moment de revenir ensemble sur la situation que vous venez de vivre et de réfléchir sur ce qui est tolérable ou non dans vos échanges avec les usagers, et sur le moment et la manière de passer le relai à un collègue ou à la hiérarchie.

**FIN**

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*

## 20 | Répétez SVP

Vous demandez à Félynx de répéter lentement son adresse électronique. Celui-ci vous la donne malgré les cris derrière lui.

Cela vous permet d'accéder à son dossier.

 **ICI donnez les ADJ : ADJ - Tension sur la ligne**

Vous lui demandez s'il a envoyé des formulaires et dans ce cas-là, lesquels ? Il vous répond :

« *Alors, oui j'ai envoyé deux formulaires par courrier. Il s'agit des [un pleur de bébé couvre ses paroles]. Mon premier a été envoyé il y a 3 mois, et comme il n'y avait pas de résultat, j'en ai envoyé un autre... »*

Il s'interrompt et se met à parler à un autre interlocuteur « *Oui ma chérie, je vais lui dire. »*

Il reprend plus fort, d'un ton catégorique :

« *Et depuis ce temps-là, ma compagne et moi on n'arrive pas à vous joindre. C'est qu'on travaille nous, on n'a pas le temps d'attendre sur votre répondeur que vous nous permettiez de vous parler. Et... » « Oui, ma chérie, je lui ai déjà dit pour le formulaire envoyé deux fois ! »*

**Que faites-vous ?**

- Si l'agent demande calmement à l'utilisateur quel est la dénomination des formulaires qu'il a envoyés, **allez au 21 Compréhension du problème**
- Si l'agent propose à Félynx de rappeler à un moment plus calme ou lui propose de venir à l'accueil, **allez au 26 Proposition RDV 3**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**

## 21 | Compréhension du problème

À travers les cris des nouveau-nés, vous entendez à peine sa réponse :

« *Je crois que j'ai envoyé des documents de « situation administrative ». Oui, c'est ça je me souviens du nom. »*

Vous comprenez alors que ce document n'entraîne pas de révision des droits. Pour faire cela, il aurait dû adresser le formulaire de « demande de révision de prestation ».

Il faut simplement que Félynx adresse le bon formulaire, qu'il peut trouver directement sur son compte en ligne. Il est possible de faire la démarche le jour-même et pour lui simplifier la vie,

Il y a toujours beaucoup de bruit autour de Félynx, de plus il continue de parler à quelqu'un d'autre.

### Que faites-vous ?

- Si l'agent donne des explications à Félynx sur les démarches à effectuer, **allez au 16 Arrivée Féindra**
- Si l'agent propose à Félynx de rappeler à un moment plus calme ou lui propose de venir à l'accueil, **allez au 22 RDV 4**
- Si l'agent insiste ou exige que Félynx l'appelle d'un endroit plus calme, **allez au 27 Tant pis**

## 22 | RDV 4

Vous proposez à Félynx de rappeler à un moment plus calme ou de venir à l'accueil.

Celui-ci vous coupe d'un ton tranchant.

« *Mais je fais ce que je peux figurez-vous ! Ma compagne est très inquiète et insiste pour être tenue au courant ! Et non, je ne peux pas prendre un autre RDV ! il faut que cette situation soit réglée aujourd'hui. Vous n'imaginez pas notre stress à attendre votre bon plaisir ! »*

### Que faites-vous ?

- Si l'agent est conciliant et décide de faire des efforts pour comprendre Félynx malgré le bruit, **allez au 16 Arrivée Félintra**
- Si l'agent insiste pour prendre rendez-vous, **allez au 27 Tant pis**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez à 29 Raccrochage agent FIN**
- Si l'agent reste rigide et reproche à l'utilisateur son comportement, **allez à 30 Raccrochage Félynx FIN**

## 23 | Reprise explications

Vous prenez le temps d'expliquer calmement la situation à l'usagère.

Celle-ci vous écoute puis reprend un peu plus doucement :

« *Donc vous me dites que l'on doit vous envoyer encore un papier !? Et qui me dit que ce n'est pas une façon de nous faire encore perdre du temps ? Encore une fois ! »*

### Que faites-vous ?

- Si l'agent la rassure en lui confirmant que la situation sera réglée avec l'envoi de ce document, **allez à 25 FIN OK**
- Si l'agent recadre l'usagère :
  - ↳ en lui rappelant brusquement qu'elle n'a pas à lui parler de la sorte, **allez au 18 Recadrage NOK**
  - ↳ en lui expliquant patiemment que le respect doit être mutuel, **allez au 15 Recadrage OK**
  - ↳ en la prévenant qu'il va en faire part à son responsable, **allez au 31 Je vais le signaler à mon responsable**
- Si l'agent appelle son responsable, **allez à 19 Relai responsable**
- Si l'agent n'accepte pas de continuer dans ces conditions et met fin à la conversation, **allez à 29 Raccrochage agent FIN**

## 24 | FIN NOK

« Vous devriez avoir honte de martyriser une femme qui vient d'accoucher ! Je ne sais pas comment vous pouvez dormir la nuit en sachant que des gens comme moi souffrent à cause de votre incompétence.

*C'est à cause de gens comme vous que des gens comme moi perdent foi en notre système ! »*

Puis elle raccroche violemment.

Avez-vous bien fait de réagir ainsi ?

**Discutez-en**, c'est le moment de revenir sur vos différents choix et de prendre du recul sur les situations que vous venez de vivre.

## FIN

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*



## 25 | FIN OK

Félynx a repris l'appel.

Vous lui rappelez la marche à suivre une fois qu'il aura récupéré le formulaire.

Il semble satisfait de l'appel, sa voix sonne plus clair quand il vous déclare :

« *Heu, vous nous sauvez la vie, vraiment. Désolé pour les cris et tout ça. Merci infiniment !* »

Il semble un peu gêné en continuant :

« *Heu, nous aimerions donner votre prénom à l'un de nos chatons, vous vous appelez comment ?* »

Vous êtes fier de la réussite de votre mission. Mais malgré ce bel hommage, vous savez rester humble.

## FIN

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*

## 26 | RDV 3

Félynx vous coupe d'un ton tranchant.

« *Mais je fais ce que je peux figurez-vous ! Ma compagne est très inquiète et insiste pour être tenue au courant ! Et non, je ne peux pas prendre un autre RDV ? Il faut que cette situation soit réglée aujourd'hui.*

*Vous n'imaginez pas notre stress à attendre votre bon plaisir ! »*

### Que faites-vous ?

- Si l'agent est conciliant et décide de faire des efforts pour comprendre Félynx malgré le bruit, **allez au 20 Répétez SVP**
- Si l'agent insiste pour prendre rendez-vous, **allez au 27 Tant pis**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez à 29 Raccrochage agent FIN**
- Si l'agent reste rigide et reproche à l'utilisateur son comportement, **allez à 30 Raccrochage Félynx FIN**

## 27 | Tant pis - FIN

Vous restez très ferme vis à vis de l'utilisateur. S'il veut résoudre son problème, c'est à lui de faire ce que vous lui demandez.

Félynx vous hurle

« *C'est à cause de gens comme vous que des gens comme moi perdent foi en notre système.* »

avant de raccrocher violemment.

**Auriez-vous pu faire mieux ?** C'est le moment de revenir sur vos différents choix et de prendre du recul sur les situations que vous venez de vivre.

# FIN

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*

## 28 | Transfert à un tiers - FIN

Vous vous sentez dépassé par la situation et passez l'appel à votre responsable ou à un collègue. Espérons que ce dernier parviendra à calmer l'utilisateur et à résoudre son problème...

Ce qui est certain, c'est que vous n'avez pas réussi de votre côté.

**Mais pas de panique,** c'est le moment de revenir sur vos différents choix et de prendre du recul sur les situations que vous venez de vivre.

**FIN**

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*

## 29 | Raccrochage agent - FIN

Vous ne souhaitez pas en supporter davantage de la part de cet usager qui a dépassé les limites et vous raccrochez.

Quelques instants après, Vous revenez sur votre comportement et sur sa conséquence : l'usager n'a pas obtenu d'aide pour résoudre son problème. Avez-vous finalement bien fait de réagir ainsi ?

**Discutez-en**, c'est le moment de revenir sur vos différents choix et de prendre du recul sur les situations que vous venez de vivre.

**FIN**

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*

## 30 | Raccrochage Félynx FIN

Face à votre ton catégorique, l'usager se met à hurler :

« *C'est à cause de gens comme vous que des gens comme moi perdent foi en notre système. »*

Avant de vous raccrocher au nez.

Penaud, vous regardez le combiné, l'oreille en feu. Il semblerait que quelque chose n'ait pas fonctionné dans la relation avec cet usager. Mais quoi ?

**Pas de panique,** c'est le moment de revenir sur vos différents choix et de prendre du recul sur les situations que vous venez de vivre.

**FIN**

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

*Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.*

## 31 | Je vais le signaler à mon responsable

Vous prévenez l'utilisateur que vous allez faire part de cette conversation à votre responsable.

Elle se met à hurler :

« Vous devriez avoir honte de martyriser une femme qui vient d'accoucher ! Je ne sais pas comment vous pouvez dormir la nuit en sachant que des gens comme moi souffrent à cause de votre incompétence.

*C'est à cause de gens comme vous que des gens comme moi perdent foi en notre système ! »*

Puis elle raccroche violemment.

Auriez-vous pu mieux gérer la relation avec ces deux usagers ?

### À vous d'en discuter.

C'est le moment de revenir sur vos différents choix et de prendre du recul sur les situations que vous venez de vivre.

## FIN

*Fin du jeu, mais pas de l'expérience !*

Consultez le chapitre **Debrief** pour partager vos apprentissages entre les joueurs.

## 32 | Rappel de l'agent

Vous convenez d'un rendez-vous avec Félynx puis vous le rappelez au moment prévu.

Celui-ci décroche en criant presque

« Oui ? Quoi ? »

Vous vous présentez et cela semble l'apaiser.

« Ah, c'est vous. Merci de rappeler. Mais la situation ici est toujours confuse. Et je n'ai pas pu m'isoler. Je ne crois pas pouvoir trouver un meilleur moment, alors faisons ça ici. »

**Que faites-vous ?**

- Si l'agent demande à Félynx de répéter lentement son adresse électronique, **allez au 20 Répétez SVP**
- Si l'agent propose à Félynx de venir à l'accueil, **allez au 26 Proposition RDV 3**
- Si l'agent ne veut pas en supporter davantage et met fin à la conversation, **allez au 29 Raccrochage agent FIN**



# DEBRIEF

**Le debrief est un moment d'échange suite à la réalisation du jeu. L'objectif est de revenir sur l'expérience vécue pendant le jeu et de discuter des notions pédagogiques pour continuer à favoriser l'apprentissage et le partage de bonnes pratiques.**

Les joueurs peuvent avoir terminé le scénario avec succès ou non, le jeu peut s'être bien passé ou le meneur a pu être confronté à des tensions et / ou difficultés. Ce temps de debrief va être l'occasion de revenir sur le jeu et d'en tirer avec les joueurs une expérience positive.

## Questions générales (pour lancer le débrief)

*Vous pouvez poser tout ou partie des questions suivantes pour lancer la discussion avec et entre les joueurs, en fonction de l'expérience qu'ils ont vécue collectivement :*

- Comment vous sentez-vous ? Vous n'êtes pas trop fatigués ?
- Comment avez-vous trouvé Félynx et Félintra ?
- *[Pendant le jeu, en tant que meneur, vous avez pu entendre que les joueurs faisaient des parallèles avec des situations déjà vécues]* Cette histoire vous a rappelé des situations vécues (?). Pouvez-vous nous raconter ?
- Feriez-vous un signalement d'incivilité à votre hiérarchie concernant Félynx ? Si oui ou non, pourquoi ?
- À partir de quel moment pensez-vous qu'il ne faut plus tolérer le comportement de Félynx ou Félintra ?

## Débrief par grande séquence de l'histoire (pour comprendre le fil de votre histoire)

L'histoire « tension sur la ligne » met en lumière les postures, l'état d'esprit et le comportement à adopter face à un usager difficile voire insultant dans le cadre d'une relation téléphonique.

**Vous pouvez rappeler aux joueurs qu'il n'existe pas une seule bonne solution** qui vaut dans tous les cas. Il existe en effet plusieurs embranchements, plusieurs manières de réussir ou d'échouer.

En fonction des embranchements suivis par les joueurs au cours de la partie, vous pouvez mobiliser les notions pédagogiques suivantes :

### **Partie 1 du scénario :**

#### **dilemme interruption / connaissance du problème (Ch. 1 à 7)**

<b>Détecter une incivilité :</b> <i>repérer les signes avant-coureurs d'une incivilité</i>	<p>Dès le début de l'appel Felynx émet des signes qui indiquent un état de tension :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Absence de politesse : il ne dit pas bonjour</li><li>• Ton de sa voix et débit : voix indignée, parle rapidement</li><li>• Mots utilisés : frustrant, médiocre : il évoque ses émotions négatives et formule explicitement une plainte</li></ul> <p>L'objectif était d'apprendre à repérer les signes qui peuvent faire basculer vers l'incivilité</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Les joueurs doivent comprendre l'état de tension de Felynx et appliquer immédiatement les techniques de désamorçage des tensions en ne répondant pas à sa brutalité par de la brutalité.</li><li>→ Dans toute l'histoire, à chaque fois que les joueurs s'énervent en réponse à la violence de Félynx, cela ne fait qu'envenimer la situation.</li></ul>
---	--

**Désamorcer  
la situation (1) :**

*laisser l'utilisateur  
vider son sac  
et faire preuve  
de politesse et  
d'empathie*

La première étape de l'histoire éprouve les joueurs quant à leur aptitude à **savoir interrompre Félynx au bon moment** et à la manière dont ils vont s'adresser à lui pour l'interrompre.

Félynx démarre l'échange sans laisser la possibilité à l'agent de s'exprimer. L'agent doit à la fois laisser Félynx s'exprimer, car **lui permettre de « vider son sac » contribue à faire redescendre la pression**, mais il ne doit pas rester silencieux trop longtemps au risque de laisser penser à Félynx qu'on ne l'écoute plus.

- La meilleure solution est donc d'interrompre Félynx, mais pas immédiatement, en lui laissant le temps de parler un peu.
- Il faut savoir également comment l'interrompre. Face à un usager énervé notamment par l'attente, il est important que l'agent manifeste son empathie envers l'émotion de l'utilisateur. La meilleure solution est de présenter ses excuses pour le temps d'attente et d'inviter l'utilisateur à exposer son problème car on se tient à son écoute.
- Idéalement l'agent doit formuler ce message avec un débit mesuré, une bonne diction et un ton rassurant car les échanges téléphoniques sont stressants pour l'utilisateur.

Ne pas appliquer ces bonnes pratiques, ne conduit pas à l'échec, mais rajoute des étapes avant de pouvoir arriver à l'explication du problème pour lequel Félynx appelle.

## Partie 2 du scénario :

### explication du problème, écoute et prise en compte du contexte (Ch. 8 à 11)

<p><b>Désamorcer la situation (2) :</b> <i>écoute et prise en compte du contexte</i></p>	<p>À ce stade, les joueurs ont réussi à calmer un peu Félynx, mais il peut s'énerver à nouveau à la moindre contrariété.</p> <p>Lors de l'explication du problème, les joueurs (l'agent) doivent savoir non seulement écouter Félynx mais également porter attention au contexte dans lequel il se situe :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ecoute</b> : Félynx livre des informations précieuses que l'agent doit pouvoir utiliser pour comprendre son problème et le résoudre : changement de situation familiale, situation d'urgence et d'angoisse, perception d'un problème dans le traitement de sa demande (non réponse)</li><li>• <b>Prise en compte du contexte</b> : l'agent doit adapter sa réponse en tenant compte du contexte dans lequel se situe Félynx : c'est visiblement un nouveau papa angoissé pour ses enfants. Il faut ajouter à l'angoisse la fatigue propre aux moments qui suivent une naissance. Enfin, le bruit environnant vous indique que Félynx n'est pas seul et qu'il lui est à la fois difficile de vous entendre et de se concentrer.</li></ul> <p>Vous savez que pour instruire le dossier de Félynx vous devez obtenir ses identifiants. Pour lui faire accepter d'entrer dans cette nouvelle procédure administrative il va falloir :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ne pas demander trop rapidement ses identifiants à Félynx : pour récupérer le maximum d'informations et ne pas le replacer trop vite en situation de stress.</li><li>• Faire preuve de politesse, d'empathie et de considération : le féliciter pour la naissance de ses enfants signalera à la fois qu'il a été écouté et que vous êtes bienveillant à son égard.</li><li>• Faire attention à votre comportement paraverbal. Si vous modulez votre voix en parlant lentement, d'une voix haute et intelligible et en essayant d'avoir un ton rassurant : vous vous assurerez que Félynx comprenne bien vos propos.</li><li>• Être positif et rassurant : afin de l'apaiser en lui expliquant que vous que vous allez tout faire pour résoudre son problème.</li></ul>
--	--

	<p>Les joueurs qui ont appliqué l'ensemble de ces principes sont allés plus rapidement vers le traitement du dossier, les autres ont provoqué de nouvelles irritations chez Félynx et ont donc dû passer plus de temps à l'apaiser avant d'en venir à l'analyse de son dossier.</p>
--	---

### Partie 3 du scénario : identification de l'appelant/pédagogie (Ch. 12 à 14)

<p><b>Désamorcer la situation (3) :</b> <i>S'adapter au contexte, être rassurant, éviter le point de blocage</i></p>	<p>L'étape de la demande d'identifiants met à l'épreuve la double compétence des agents en contact : ils doivent à la fois gérer un dossier et récupérer des informations et gérer la relation avec l'utilisateur pour l'apaiser et obtenir de lui le comportement attendu.</p> <p>Pour passer au mieux cette étape, les joueurs (l'agent) doivent à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eviter le point de blocage</b> : il existe une solution d'identification alternative, l'agent qui décide de l'activer permettra à Félynx de ne pas s'énerver face à l'impossibilité d'analyser sa situation</li> <li>• <b>S'adapter au contexte</b> : la situation de Félynx correspond à une situation d'urgence, l'agent peut donc faire le choix d'activer la procédure d'identification alternative</li> <li>• <b>Rassurer l'utilisateur</b> : à ce moment, il s'agit de rassurer l'utilisateur et de valoriser le fait qu'une solution alternative existe et qu'il sera très certainement possible de l'identifier et d'accéder à son dossier.</li> </ul> <p>Si les joueurs appliquent l'ensemble de ces comportements, il devrait être possible d'arriver plus rapidement à l'étape de récupération des informations permettant d'identifier Félynx.</p>
--	---

## Partie 4 du scénario :

### Embranchement Résolution/clôture (Ch. 16 à la fin)

#### Quand l'usager dépasse les bornes :

*recadrage, appel au responsable, clôture de l'échange.*

Une fois que l'agent (les joueurs) a compris le problème de Félynx et lui indique quel formulaire envoyer pour régulariser sa situation et obtenir la bonne ration d'eau, Félintra explose.

Vu qu'elle dépasse les bornes, l'agent peut se comporter de différentes manières (en fonction de sa personnalité, de son propre contexte émotionnel). Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse en soi, mais la manière avec laquelle l'agent va exprimer son comportement à l'usager détermine la manière dont Félynx ou Félintra va réagir.

- **Recadrage** : l'agent peut décider d'expliquer à Félynx ou Félintra que leurs propos sont inacceptables. S'il formule ce recadrage de manière sèche, Félynx ou Félintra vont se sentir remis en cause et s'énervent en retour. Si en revanche l'agent indique posément qu'il a toujours été respectueux et qu'il est en droit d'attendre le même respect en retour, sans remettre en cause Félynx ou Félintra, alors ces derniers pourront présenter leurs excuses et se calmer.
- **Appel au responsable** : face à de tels propos et à ce stade de l'échange, il est tout à fait légitime que l'agent décide de passer le relais à son responsable. Ce dernier ne fera pas avancer plus rapidement le dossier, mais l'explication de la règle par une autorité permet de confirmer que l'agent a bien appliqué la procédure (dépersonnalisation de la règle) et de montrer de la considération à Félynx. Cela peut aboutir à faire redescendre la tension. Là encore, il faut annoncer cette décision avec calme.
- **Clôture de l'échange** : l'agent n'a pas à supporter un manque de respect à son égard. Il lui est possible de clôturer l'échange même si le problème de l'usager n'est pas résolu. Ce n'est pas la situation idéale, mais quand l'échange n'est plus possible l'agent n'a pas le devoir de résultat. Même dans ce cas, l'agent doit annoncer posément qu'il va mettre un terme à l'échange et la raison de cette clôture.

<b>Définir ensemble des seuils de tolérance</b>	<p>Lors du debrief, le maître du jeu peut demander aux participants leur définition d'une incivilité et faire un tour de table pour que chacun puisse s'exprimer.</p> <p>Demander aux agents des exemples pour favoriser le dialogue et élaborer ensemble une nouvelle définition de l'incivilité propre à leur contexte professionnel.</p> <p>Rappeler les procédures existantes dans leur contexte professionnel en cas d'incivilité.</p>
---	---

## Les cas de tension transversaux

À travers le scénario se trouvent d'autres cas de tension qui nécessitent aux participants de fixer entre eux leurs propres seuils de tolérance.

<b>Proposer de reporter le rdv à un autre jour</b>	<p>À plusieurs moments, les participants peuvent choisir de reporter le rdv avec l'utilisateur pour simplifier l'écoute.</p> <p>L'accueil de ces propositions par l'utilisateur va dépendre de la façon dont le report est proposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand l'agent propose de rappeler et à très brève échéance, il montre de façon positive un service proactif. Cela n'est pas pris comme un report et est accepté par Félynx.</li> <li>• En revanche, si l'agent transmet à l'utilisateur la responsabilité d'appeler ou de venir à plus long terme, cela est anxiogène et suscite une réaction négative.</li> </ul>
<b>S'énervier</b>	<p>À travers les réactions de Félynx, ce scénario cherche aussi à tester les limites de self-control des agents.</p> <p>Tout au long du scénario, l'agent peut s'emporter. Or l'énervement ne résout rien, à chaque fois que l'agent s'énervie et agit de la même manière que l'utilisateur, la situation se dégrade et Félynx s'énervie encore davantage. Même pour exprimer son désaccord et clôturer l'échange, l'agent doit manifester son calme.</p>

### **L'appel au chef (selon le moment)**

Parmi les choix qu'ils imagineront, les joueurs seront peut-être tentés rapidement d'appeler un responsable pour gérer la situation à leur place.

Si cette option n'est pas présente dans les différents choix, il a été considéré que cette option n'était pas appropriée et qu'ils pouvaient gérer la situation eux-mêmes.

L'appel au responsable n'est pas une erreur, mais ne doit pas être réalisé trop rapidement. Au début de l'histoire quand la tension n'est pas trop forte, l'agent devrait pouvoir gérer lui-même l'utilisateur. Plus tard, quand la tension est plus forte, l'appel au responsable fait partie du processus normal de gestion des incivilités et peut faciliter le désamorçage de la situation.

## **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 complexe, 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.

Il est important de préciser que nous sommes tous humains et que nous nous laissons parfois emporter par nos émotions. Les agents ne doivent pas culpabiliser s'ils ne parviennent pas à rester calmes face à un usager agressif.

### **Réfléchissez ensemble aux raisons de cet échec :**

- À 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 ?
- À l'aune de cette expérience, qu'est-ce que vous pourriez faire différemment dans la relation à l'utilisateur ?



## Pour aller plus loin

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

**Formation incivilités :** <https://mentor.gouv.fr/course/view.php?id=4147>

**Lien Services publics + :** <https://www.plus.transformation.gouv.fr/>

*La Direction interministérielle de la transformation publique remercie Amandine Besse, Eva Jusselin, Elodie Maillère, Justine Delmau, Clément Fabre et Adrien Da Costa pour leur contribution à la conception de cet outil de mise en situation.*





Cette mise en situation a été élaborée par la Direction interministérielle de la transformation publique en partenariat avec l'Ecole nationale supérieure de la sécurité sociale.

Le scénario a été co-conçu avec un groupe de 6 élèves cadres dirigeants dans le cadre d'une recherche-action.