

InTerLUD

# Vis ma LIVRAISON



UN JEU DE RÔLE PÉDAGOGIQUE  
pour conduire et livrer en ville

• ANIMATION DU JEU •

Le livret de l'animateur, de l'animatrice décrit, explique, suggère « comment faire et quoi dire » tout au long du jeu. Il détaille et précise chaque point de la règle du jeu.

## PRÉAMBULE À L'ATTENTION de l'animateur ou de l'animatrice

### SÉQUENCE 1

 PRÉPARATION PERSONNELLE  60min page 3

### SÉQUENCE 2

 OUVRIR UNE SESSION  5 à 10 min page 6

Séquences pour chaque partie 

### SÉQUENCE 3

 PRÉSENTER LE JEU  10 min page 8

### SÉQUENCE 4

 DÉFINIR LE CADRE NARRATIF  10 min page 12

### SÉQUENCE 5

 JOUER L'ÉVÈNEMENT. ACTION !  15 à 25 min page 15

### SÉQUENCE 6

 CAPITALISER DES ENSEIGNEMENTS UTILES  10 min page 18

Vis ma livraison est jeu de rôle pédagogique, guidé par un animateur ou une animatrice. Incarner le rôle de l'animateur, c'est le distinguer du formateur, du manager, du coach, du consultant.

#### L'ANIMATEUR, L'ANIMATRICE

En latin, « anima » signifie « souffle vital ». La personne qui anime le jeu possède des qualités d'encouragement, d'entraînement, de mise en mouvement d'un groupe. Elle va entretenir cette ardeur pendant toute la durée de la session (des trois parties).

- *J'anime le groupe quand j'insuffle un mot, l'humour, une remarque qui met l'autre en action, qui le fait sourire.*
- *J'anime le groupe quand je garde le contrôle du rythme par la relance d'une question, d'une observation.*
- *J'anime le groupe quand je distribue la parole à celui ou celle qui garde le silence, quand je stoppe quelqu'un qui s'emporte, quand je garde le contact visuel et gestuel avec tous et toutes, etc.*

#### Les qualités à entraîner en conscience

##### À rechercher

- Cultiver la **neutralité**. *Je ne suis ni concerné ni impliqué dans la situation pour laquelle je suis actif.*
- Cultiver l'**indifférence**. *J'évite de créer des différences entre les joueurs, je ne donne pas mon avis, même s'il est justifié. L'animateur ou l'animatrice a pour seule intention la dynamique et production du groupe, puis l'actualisation d'enseignements utiles.*
- Cultiver l'**émulation**. *Je me concentre sur les comportements qui encouragent le soutien, je suis ferme sur les remarques sarcastiques même sur le ton de l'humour. Je suis moi-même encourageant, sans jamais valoriser une personne plus qu'une autre. Toute qualité identifiée est redistribuée sur un ton qui ne montre ni préférence ni opinion.*

##### À éviter

- Ne pas **projeter** ni **transférer** ni **juger**. *Je projette quand je vois chez l'autre des qualités que je considère comme bonnes ou mauvaises. Je transfère quand le comportement d'une personne active chez moi une réaction face à une situation déjà vécue. Je juge quand je pose sur l'autre un avis moral, une opinion, quels qu'ils soient.*

## LE FORMATEUR

Valide et de crée un processus pédagogique dans lequel l'apprenant acquiert des connaissances, des habiletés en vue d'être compétent.

## LE MANAGER

Conduit et de dirige des personnes de sorte que les moyens dont il a la responsabilité permettent à la stratégie de l'entreprise de s'implémenter.

## LE COACH

Guide la personne au regard de son résultat escompté. Il l'aide à identifier les potentiels disponibles ainsi que ses ressources naturelles afin de les rendre actives et mobilisables en conscience.

## LE CONSULTANT

Dirige et surveille la manière dont une méthode dont il est le représentant compétent peut se déployer dans une organisation.



## NOTES

Le jeu Vis ma livraison est adaptable à différents usages, incluant une pratique ponctuelle ou régulière avec un groupe donné.

Dans le cas d'une pratique régulière, l'entreprise peut souhaiter intégrer **une phase d'évaluation et d'auto-évaluation** de la mise en pratique réelle des enseignements tirés du jeu.

Pour élaborer un processus d'évaluation incluant les conducteurs et conductrices, les animateurs expérimentés peuvent s'appuyer sur :

- ✓ les fiches Évènements,
- ✓ le livret 8 manières
- ✓ les fiches 8 manières

# ACQUÉRIR LES FONDAMENTAUX de l'animation du jeu *Vis ma livraison*



## SÉQUENCE 1

### Préparation personnelle



#### DURÉE DU JEU

Une session comprend idéalement 3 parties.  
Chaque partie s'inscrit dans une durée allant de 35 min à 45 min maximum (cette durée reste exceptionnelle).  
Une session dure en moyenne 2 h.



#### DOCUMENTS

*Le profilage professionnel - Conduire et livrer en zone urbaine*, réalisé à partir de l'observation de professionnels.  
À télécharger sur [www.interlud.green](http://www.interlud.green) pour s'en imprégner.



#### POINTS CLÉS DE LA SÉQUENCE

1. Se mettre en condition pour animer le jeu.
2. Clarifier ses propres intentions d'animation.
3. Organiser un espace convivial.

## 1.1 Clarifier l'intention de l'animateur, de l'animatrice

Prendre quelques minutes avant l'arrivée des participantes et participants pour clarifier sa volonté permet de se fixer des objectifs personnels à travailler ou privilégier lors de la session du jour : qu'est-ce que je veux qu'il se passe durant cette partie ? Qu'est-ce que je souhaite comme résultat ? Qu'est-ce que j'apporte en tant que personne ?

### NOTES

L'intention, que l'on peut remplacer par « volonté », est ce que l'on pose en amont de l'intervention pour qu'elle guide l'esprit tout au long de la session. Une session sans intention, c'est une session condamnée à l'inutilité.

#### Exemples :

- *Aujourd'hui, mon intention est de me montrer rapide dans la détection des moments où les personnes peuvent s'égarer : je garde l'attention sur le résultat, et je les remets dans le jeu.*
- *Aujourd'hui, je me focalise sur la capitalisation des enseignements. Je veux que pour chaque partie, l'Action et le Bienfait soient concrets, et formulés de sorte qu'ils soient pratiques et utiles.*
- *Aujourd'hui, je travaille mes propres gestes afin de dynamiser le jeu et d'éviter les informations parasites.*
- *Aujourd'hui, je me concentre sur ma capacité d'observation des gestes et des comportements, afin de détecter tout dérapage ou non-dit.*

## 1.2 Préparer la salle de jeu

#### Matériel pour l'animation :

- ✓ Coffret du jeu Vis ma Livraison
- ✓ Post-its
- ✓ Crayons
- ✓ Feuilles

**Organisation de la salle :** préférer une salle avec une table ovale ou rectangulaire fermée.



### NOTES

L'animateur, l'animatrice (ici en violet) occupe une place stratégique afin de pouvoir observer tout le monde, tout en étant à une distance favorable pour une interaction rapide. Être en bout de table suggère l'idée d'un « leader », d'un formateur, à éviter ici.

#### À éviter

- **Les tables en U**, pour des raisons d'organisation dans l'espace, et l'impossibilité de dynamique entre les personnes.
- **Les tables en îlot**, car les différents groupes interagissent de façon isolée.

#### PRÉPARER LE JEU LE JOUR J

Arriver une heure avant les joueurs et joueuses pour préparer la salle : table, chaises, organisation du jeu sur la table, café d'accueil, etc.

Organiser le jeu de la manière suivante :

#### À retourner face cachée :

- ✓ Fiches Événements
- ✓ Cartes Personnages
- ✓ Cartes Émotions

#### À laisser disponible, face visible :

- ✓ Jetons Oups
- ✓ Jetons Bravo
- ✓ Cartes Retard

#### À utiliser tout au long d'une partie :

- ✓ Fiche Scénario
- ✓ Fiche Conseil du pro liée à l'événement joué → partagée avec le groupe
- ✓ Livret et fiches sur les 8 manières → partagés avec le groupe

#### ORGANISER LA TABLE DU JEU



La Règle du jeu, les fiches Conseils et Manières sont toujours devant l'animateur afin de les utiliser facilement.



## SÉQUENCE 2

### Ouverture d'une session



#### DURÉE DE LA SÉQUENCE

5 min à 10 min selon nombre de participants.



#### MATÉRIEL

Se munir de la règle du jeu.



#### POINTS CLÉS DE LA SÉQUENCE

1. Installer un climat de confiance.
2. Lever les réticences.
3. Impliquer les participants.
4. Poser les règles de fonctionnement.
5. Donner envie de poursuivre.
6. Poser les bases, l'esprit du jeu.



#### ÉTAPES DE L'ANIMATION

- En 1 min 30 s (maximum), **présentation de l'animateur** ou de l'animatrice *Vis ma Livraison* :

- Nom, prénom, parcours, expertise, engagement : « Vous pouvez compter sur moi pour..., Ma promesse est... »  
 - Expérience : « Voilà ce qui, dans mon expérience, me conduit à animer ce jeu... »

- En 1 min 30 s (maximum), **présentation de chaque joueur et joueuse** :

- Nom et prénom à écrire sur une feuille repliée façon chevron  
 - Métier exercé et ancienneté dans ce métier  
 - Résultat escompté pour ce jeu (ce que je veux apprendre, ce que je veux comprendre, ce que je voudrais découvrir)  
 - Ce qui lui serait utile pour renforcer sa connaissance de l'activité de conduite-livraison

- **Clarifier l'intention** : « Que recherchez-vous en jouant à ce jeu ? »

- **Poser le résultat** pour la session :

« Qu'est-ce que vous souhaitez rendre actif, concret, effectif ? »

Acquérir de nouvelles techniques, de nouveaux réflexes, découvrir comment fonctionnent les collègues.

#### NOTES

Tour de table dynamique et croisé, la personne prenant la parole la passe à une autre, pour rompre avec l'habitude « du passage de la parole au voisin ». En cas d'hésitation de plus de 3 secondes, inciter par un petit clap des deux mains soutenu d'un sourire.

## 2.1 Présenter les principes de fonctionnement du groupe

Cette étape vise à **poser les règles de fonctionnement du groupe**, que ce soit au niveau individuel ou collectif :

- Se montrer constructif et émulateur :
  - chercher à apporter, à contribuer, à enrichir.
- Accepter la liberté d'expression de tous et le respect de la parole de chacun :
  - possibilité d'exprimer un doute, une crainte, une interrogation pouvant être considérée comme « bête ». L'animateur détecte par son observation attentive ces doutes derrière les regards, les comportements, les remarques.
- Appréhender l'autre de son point de vue sans imposer le sien :
  - ne pas convaincre, c'est-à-dire ne pas chercher à remporter une victoire sur l'autre en démontrant que l'un ou l'autre a raison.
- Pas de jugement de valeur, mais un apport constructif et empathique :
  - se représenter dans la réalité de l'autre.
- Assurance de la confidentialité :
  - « Ce qui est dit ici ne sort pas d'ici. »
- S'accorder sur l'usage du « tu » ou du « nous ».
- Téléphones portables placés en mode silencieux, en dehors des pauses.
- Temps de pause prévues à annoncer dès le départ.

## 2.2 Expliciter les grandes intentions du jeu

#### NARRATIF

« Le jeu part de votre expérience pour alimenter la dynamique du jeu. »

#### COOPÉRATIF

« L'expérience de chacun et de chacune est partagée afin d'aider le Conducteur-Livreur ou la Conductrice-Livreuse, personnage central de l'histoire, à réaliser sa mission de manière positive, puis en capitalisant (voir explication page 18) concrètement l'enseignement de la partie. »

#### INCITATIF ET ÉMULATIF

« Grâce au jeu, vous découvrez l'expérience, la pratique des autres personnages, vous la comprenez, et vous pouvez avoir envie de vous en inspirer dans votre pratique sur le terrain. »



#### NOTES

Un jeu incitatif est basé sur l'**émulation** : il est opposé au principe de rivalité, qui vise à battre l'autre par tous les moyens, y compris agressifs. Il n'y a jamais de vainqueurs, seulement des apprentissages où chacun et chacune peut devenir un exemple pour l'autre. **L'animateur** évacue de sa pratique, de son vocabulaire, de son comportement toute évocation d'une préférence ou d'une compétition. Il en est de même chez les joueurs.



## SÉQUENCE 3

### Présentation du jeu



#### DURÉE DE LA SÉQUENCE

10 min



#### MATÉRIEL

- ✓ La règle du jeu
- ✓ Les fiches et les cartes disposées sur la table
- ✓ Post-its



#### POINTS CLÉS DE LA SÉQUENCE

1. Présenter le matériel du jeu et les ressources à disposition.
2. Rendre la règle du jeu immédiate et fluide.
3. S'assurer que le déroulé et les intentions sont compris.



#### PRÉSENTATION DU JEU AUX PARTICIPANTS

- Un **évènement** entraîne un **retard** plus ou moins important dans le planning de livraison.
- Ce retard concerne **différents personnages**, à commencer par le ou les clients.
- Cette chaîne entraîne des retards, des blocages et des contrariétés qui se manifestent par des jetons **Oups**.
- Le joueur central (le conducteur, la conductrice) a pour mission de **résoudre la situation de manière positive**.
- Si la solution trouvée satisfait le client ou la cliente, un jeton **Bravo** est remis au Conducteur ou à la Conductrice. La partie peut être clôturée.

#### NOTES

La règle du jeu est facile à utiliser avec le groupe. Pour bien ancrer les explications du jeu, il est possible de faire lire certains passages aux participants.

### 3.1 Présenter le matériel

La présentation des cartes aux participants est simple et rapide, sans entrer dans les détails. L'animateur, l'animatrice est physiquement **actif**, montrant les cartes du doigt. Dans le même temps, le regard réalise un balayage vers chaque personne présente. **Les yeux et les gestes parlent autant que les mots prononcés.**

#### SUGGESTIONS D'EXPLICATIONS À DONNER

- Les cartes **Évènements** au nombre de 10 sont le point de départ du jeu : une sera tirée au hasard.
- La fiche **Scénario** permet la récolte des expériences, de poser les bases de l'action. Elle favorise l'émulation du groupe, ainsi que la dimension narrative du jeu.
- Les cartes **Personnages** et les cartes **Émotions** apportent au jeu les intentions et les interactions de chaque personnage.
- La carte **Retard** annonce le degré de « tension » ou de problèmes à gérer.
- Les jetons **Oups** et **Bravo** sont donnés par les participants au personnage principal si ce dernier commet une erreur, adopte un comportement inapproprié ; ou si, au contraire, son action, son comportement règle le problème et pacifie les autres personnages.
- Les fiches **Conseils du pro** et les **8 manières** sont des ressources disponibles à tout moment, en cas de blocage ou d'essoufflement. Sans entrer dans le détail à cette étape, il est nécessaire de donner au groupe une explication sur leur intention.

#### ☆ FICHES CONSEIL DU PRO

##### » L'intention

Issues de l'expérience de conducteurs expérimentés, elles proposent une réflexion, un point de départ, pour solutionner un problème. Évidemment, les situations innombrables dans leur nuance, ne sont pas toutes couvertes mais les conseils apportent une première idée clé pour gérer un évènement qu'il convient ensuite de discuter et d'enrichir.

##### » L'usage

Lorsque dans le jeu, les joueurs sont bloqués dans leur interaction, ou, éprouvent le sentiment d'être dans une impasse :

- proposer la fiche rôle correspondant à l'évènement tiré ;
- la faire lire à haute voix, puis stimuler la discussion : « comment cela peut-il inspirer la situation actuelle ? », « Quel lien peut-il être fait avec votre expérience ? », etc.

» L'intention

Le livret des 8 manières de la conduite propose les manières de faire efficaces en milieu urbain. Leur combinatoire peut traiter presque toutes les situations connues de la conduite-livraison.

Les 8 manières soutiennent l'expérience, apportent un angle innovant, favorisent des options concrètes d'actions.

» L'usage

En soutien des fiches Conseil du pro, les 8 manières sont le « comment faire ». Elles sont à proposer lorsqu'une personne a du mal à trouver une option, se trouve bloquée, s'égare dans les solutions.

Pour cela, l'animateur, l'animatrice, l'invite à identifier les manières évoquées sur la fiche Évènement. Il choisit la plus appropriées à l'évènement en cours, et propose à la personne de la lire à haute voix. Cela vise à l'encourager à proposer une action et à la mettre en acte. L'animateur, l'animatrice, garde en tête de reprendre cette manière dans la phase « Capitaliser ».



NOTES

Si c'est bien le Bravo du personnage client qui permet de conclure la partie, tous les participants peuvent donner des jetons. L'animateur veillera à d'abord faire réagir les joueurs qui endossent des personnages, et à le faire du point de vue de leur personnage.

### 3.2 Présenter le principe d'une session

La présentation est narrative. Il s'agit de raconter une histoire, et non de donner des « règles ». Garder en tête la phrase mythique « il était une fois... ».

« Une session comprend 3 parties. Chacune permet d'explorer plusieurs évènements, mais aussi d'expérimenter plusieurs personnages afin de partager des bénéfices issus des évènements. Chaque partie comprend 3 phases. »

**La première phase** met le jeu en place : un évènement entraîne un retard plus ou moins important dans le planning de livraison.

**La deuxième phase** vous amène à explorer ce que l'évènement entraîne comme conséquences. Chacun et chacune, vous incarnez votre rôle. Vous explorez les différents points de vue, mais aussi la réalité dans laquelle les personnages se trouvent. L'intention de cette seconde phase est centrale, car elle vise à trouver une solution à la situation entraînée par l'évènement, et **une issue positive tant individuelle que collective.**

**La troisième phase** est celle de la **capitalisation de l'expérience**. Il s'agit de comprendre comment chacun et chacune d'entre vous convertit l'expérience vécue dans le jeu en nouvelle pratique, en nouvelle connaissance utile, et lui donne de la valeur. Cette phase conclue la partie, et vous permet de sortir du jeu avec le sentiment d'avoir gagné quelque chose de plus que le plaisir d'avoir reçu un jeton Bravo.



NOTES

La troisième phase du jeu est un débriefing capitalisant et nécessaire pour passer à la partie suivante. La fiche **Scénario** propose en point 3 les principes Action-Bienfait et des exemples.

### 3.3 Recommandations sur l'attitude à tenir

Tout au long des parties, l'animateur, animatrice, doit être connecté à ce qui se joue entre les participants :

- **Regarder** chaque joueur et joueuse dans les yeux de 1 à 3 secondes. Appuyer le regard de sorte que toutes et tous se sentent impliqués.
- Se concentrer sur l'**articulation des mots** : taper les consonnes ; appuyer sur les mots importants.
- Chercher et/ou attendre les **mouvements d'acquiescement** des visages.
- Identifier les **expressions** pouvant indiquer un doute, une difficulté, une tension :
  - crispation de la mâchoire,
  - pincement des lèvres,
  - ouverture des pupilles (écartements des sourcils indiquant une interrogation),
  - froncement des yeux impliquant des micro-plis sur le bas du front,
  - regard en coin, qui se lève au ciel,
  - sourire sarcastique (un seul coin de la bouche qui se lève),
  - doigts qui tapotent sur la table,
  - doigts qui se croisent avec une tension (articulations blanches).

**Technique de pacification** : regarder les personnes chez qui ces indices sont observés, puis tenir à son esprit l'intention de pacifier la ou les personnes et non de les convaincre.

Puis, par exemple, dire : « Vous êtes les bienvenus pour m'exprimer un doute, un agacement, une interrogation. Je serai heureux, heureuse d'y répondre ».

Cette simple « manière » désamorce ces micro-situations dans presque tous les cas.



## SÉQUENCE 4

### Cadre narratif de la première partie



#### DURÉE DE LA SÉQUENCE

10 min



#### MATÉRIEL

- ✓ Fiche Scénario
- ✓ Fiche Évènement
- ✓ Carte Retard
- ✓ Cartes Personnages
- ✓ Cartes Émotions
- ✓ Post-its



#### POINTS CLÉS DE LA SÉQUENCE

1. Faire d'écrire l'entreprise au travers de détails réalistes et précis.
2. Faire d'écrire l'évènement tiré au hasard au travers de détails réalistes et précis.
3. Faire choisir les personnages impliqués.
4. Faire définir l'état émotionnel des personnages.
5. Valider le temps de retard au regard de l'évènement.

#### 4.1 Définir l'entreprise concernée (brainstorming)

Ce moment est important. Il vise à mettre le groupe en situation concrète de jouer. Le rôle de l'animation, ici, est d'amener à décrire l'entreprise dans laquelle évoluera le jeu, qu'elle soit fictive ou connue. Plus les informations données sont précises, concrètes et nuancées, et plus le sentiment de réalité vécu est amplifié.

##### Exemples de détails à demander :

« Quel est le secteur d'activité, le nombre de salariés, les types de marchandises, les types de clients (BtoB, BtoC) ? Quelle est la zone couverte ? Quelles sont les spécificités de la ville ? Quelles sont les spécificités de l'organisation (collaborateurs directs) ? »



#### NOTES

Si le groupe est issu d'une même entreprise, il ne sera pas nécessaire d'aller dans les détails ; même s'il est important de s'accorder sur le contexte, notamment quand une entreprise endosse plusieurs activités.

#### RÔLE DE L'ANIMATION

- Conduire les joueurs et joueuses à nourrir la séquence avec de nombreux détails utiles pour une interaction réaliste.
- Maintenir une interaction rapide avec les joueurs : relancer, questionner, regarder, impliquer par les gestes.
- Prendre des notes afin de favoriser le cadrage ou le recadrage de la partie.
- Ne pas laisser la discussion s'installer (encore moins le débat) :  
« Est-ce que cette remarque fait partie du jeu, recentre-toi sur la situation. »
- Accepter l'humour, pas le sarcasme. En cas de sarcasme :  
« J'ai entendu ta remarque humoristique : qu'est-ce que tu proposes de différent ? »



#### NOTES

Lorsque des idées sont données, l'animateur les note afin de les réutiliser pour dynamiser le jeu, souligner les discordances, ou faire des suggestions afin de stimuler les solutions.

## 4.2 Nourrir l'évènement tiré

### ÉTAPES DE L'ANIMATION

1. Faire tirer par un joueur ou une joueuse **un évènement** parmi les fiches retournées et le faire lire au groupe.
2. Inviter la personne à lire les points 1 et 2 de la **fiche Scénario**, et l'inviter, ainsi que les autres participants, à **faire des propositions**.
3. Faire le lien avec les informations récoltées dans la définition de l'entreprise et les détails proposés.
4. Faire valider avec la carte **Retard** le retard adapté à l'évènement.
5. Noter et/ou faire noter sur des post-its les informations utiles afin de les réintégrer dans le jeu au moment opportun.



### NOTES

C'est ici que la démarche narrative prend tout son sens et son usage. L'expérience de chacun et chacune nourrit le jeu. Une fois la situation définie, le groupe choisit un retard vraisemblable.

## 4.3 Définir les personnages et les émotions

### ÉTAPES DE L'ANIMATION

1. Solliciter le groupe pour sélectionner les **personnages** engagés dans l'évènement décrit et retirer de la partie les cartes non concernées.
2. Dans le lot de cartes des personnages impliqués, faire tirer les personnages par certains participants (cartes retournées).
3. Faire lire à haute voix et distinctement les détails de son personnage.
4. Faire tirer pour chaque personnage (sauf conducteur-conductrice et gendarme) une carte **Émotion** (cartes retournées).
5. Faire choisir par chaque joueur **l'intensité de l'émotion** qu'il souhaite incarner – pas du tout, plutôt, beaucoup.



### NOTES

Le personnage principal ne tire pas de cartes Émotions, car il doit ajuster ses émotions à celles des autres personnages.



## SÉQUENCE 5

### Jouer l'évènement. Action !



#### DURÉE DE LA SÉQUENCE

15 min à 25 min maximum.



#### MATÉRIEL

✓ Fiche Évènement    ✓ Cartes Émotions    ✓ Livret et fiches 8 manières  
✓ Cartes Personnages    ✓ Fiche Conseil du Pro    ✓ Jetons Oups et Bravo



#### POINTS CLÉS DE LA SÉQUENCE

1. Faire jouer les personnages, en cohérence avec leurs émotions.
2. Tirer parti des suggestions et de l'expérience du groupe.
3. Faire interagir les personnages jusqu'au jeton Bravo de conclusion par le client.



#### ÉTAPES DE L'ANIMATION

- Demander au personnage principal quelle est sa première action (sans influencer une idée) et lui demander de la jouer : « Par quoi ou qui commences-tu ? »
- Solliciter les réactions des personnages, du groupe (jetons Oups et Bravo) : « Au regard de cette action, quel jeton est à donner, Bravo ? Oups ? »
- Tirer partie de l'expérience des joueurs pour leur faire suggérer des propositions pour jouer la scène différemment.
- Si c'est utile, faire rejouer la scène : « Je t'invite à rejouer la scène en intégrant les recommandations qu'on vient de voir. »
- Conduire le groupe vers une conclusion « Bravo » :
  - Relancer le groupe dès que le rythme baisse.
  - Rappeler l'évènement initial si c'est utile.
  - Proposer au personnage principal les fiches des manières mobilisées lors de l'évènement si c'est utile (le personnage principal n'arrive pas à trouver une solution, propose des idées générales, est en peine face au client, etc.).

### NOTES

L'animation de la partie se conclut avec le « Bravo » accordé par le client et considéré comme mérité par tous et toutes.

## RÔLE DE L'ANIMATION

- Réguler les discussions, par exemple intervenir sur une « sortie de jeu », une digression inutile, un début de débat, une idée intéressante mais non jouée dans le jeu :

- « Attention, tu digresses, reviens au sujet. »
- « Attendez ! Revenons sur cette idée, en quoi est-elle utile ici ?  
Utilise ton personnage pour l'appliquer. »
- « Je t'arrête, le propos n'apporte rien à la partie. »

- Ramener au rôle du personnage :

- « Tu n'es plus dans le rôle initial. »
- « Peux-tu dire cela du point de vue de ton personnage ? »
- « Peux-tu nous redonner les spécificités de ton personnage ? »

- Veiller à ce que les personnes interagissent en tant que personnage et non en tant que personne discutant du sujet :

- « Stop ! qui parle ici, le personnage ou le vrai joueur ? »
- « Attention, tu intègres un nouveau personnage, est-ce utile et pertinent pour apporter une solution à l'évènement ? »

- Recadrer les écarts par rapport au jeu :

- « Attention, ce n'est pas l'émotion définie. »
- « Stop ! tu entres dans une zone de débat stérile. »
- « Je t'arrête, tu es hors sujet. »
- « Vigilance, cette action ne correspond pas au scénario initial. »

- Veiller à ce que les jetons Oups et Bravo soient attribués de manière appropriée et juste :

- « En quoi ce Bravo est-il mérité ? Le problème dû au retard est-il perçu comme positivement conclu ? »
- « Tu lui donnes ce Oups, j'émets une réserve pour la raison suivante... Qu'en pense le groupe ? »

- Solliciter le groupe en mode « soutien » / proposer dans ce cas un « temps pause » :

- « Je propose un temps de pause, que pourriez-vous proposer comme option, solution, pratique pouvant aider Christophe/Sophie ? »

- Faire clarifier un propos ambigu, peu clair, dont l'utilité n'est pas perçue, dont l'intention pourrait être « douteuse » :

- « Que dis-tu quand tu dis cela ? »
- « Ok, redis la même chose, sans sarcasme ni sous-entendu. »
- « Si quelqu'un te parle de cette manière avec ton intention, comment réagis-tu ? »
- « Peux-tu dire la même chose de sorte que cela motive untel ? »



## NOTES

Dans cette partie, l'animation consiste à maintenir un niveau d'interaction rapide, émulateur et constructif entre l'ensemble des personnages.

**Sujets à garder en tête :**

- Le personnage principal reste-t-il avec la volonté de résoudre le problème lié à l'évènement ?
- Utilise-t-il les ressources disponibles ? Sollicite-t-il l'aide à sa disposition au travers de son équipe ?
- Garde-t-il en tête le temps de retard et le type d'évènement ?
- A-t-il conscience de son comportement, de celui des autres ? »

## RECOMMANDATIONS SUR L'ATTITUDE À TENIR

- Rester indifférent, c'est-à-dire sans a priori, sans jugement, sans savoir préétabli (cf. Rôle et qualités de l'animateur, page 1) :

- Le ton ne montre ni agacement ni tension. Il est paisible, clair, ferme (au sens rythmé).
- Le regard reste déterminé et paisible à la fois.
- La gestuelle est souple et vive, elle n'est ni agressive ni tendue.

- Veiller à ce que le personnage principal soit en action. Que cette action soit réaliste et observable.

- Ne laisser personne prendre le « contrôle » du jeu.

- Avoir recours à ses mains pour souligner ses intentions :

- « Stop », main à 45°, paume tournée vers les personnes

- « Attendez »,

- « Je vous ai vu » (), index dirigé vers la personne, légèrement levé afin de ne pas donner le sentiment d'être « montré du doigt »).



## NOTES

La qualité de l'interaction avec le groupe dépend de l'intention et de la mémoire à court terme. Il s'agit de mémoriser sur des temps courts de nombreux détails à utiliser avec vivacité et rapidité.

**Eau + Sommeil + Intention paisible = mémoire vivace.**



## SÉQUENCE 6

### Capitalisation des enseignements utiles



#### DURÉE DE LA SÉQUENCE

10 min



#### MATÉRIEL

- ✓ Fiche Scénario - partie 3
- ✓ Livret et fiches 8 manières
- ✓ Notes prises lors de l'animation



#### POINTS CLÉS DE LA SÉQUENCE

1. Convertir l'expérience vécue en connaissances pratiques.
2. Refuser les « évidences », les « généralités ».
3. Veiller à ce que l'action soit concrète et en lien avec ce qui a été joué, et que le bienfait soit associé à l'utilité.
4. Capitaliser l'action-bienfait, ou convertir l'enseignement utile en nouvelle pratique quotidienne.
5. Conclure de manière chaleureuse les joueurs et les joueuses.

#### ÉTAPES DE L'ANIMATION

1. Donner le principe pédagogique du mot « **capitaliser** », et la méthode de l'Action-Bienfait :

- « Le mot “capitaliser” signifie convertir, amasser en vue de créer de la valeur. Capitaliser l'enseignement, c'est convertir ce qui dans l'expérience est utile, en vue d'en faire un principe d'action, une connaissance pouvant être approfondie et ajoutée à sa mémoire. »

2. Préciser le mot « **action** », puis le mot « **bienfait** » :

- « Le mot “action” implique une action présente et précise : observer en tournant la tête ; mémoriser sur la route les détails, les raccourcis ; il entraîne une conséquence, un résultat (le bienfait). »

- « Le mot “bienfait” implique un résultat bénéfique et concret. Cela apporte quelque chose d'utile et de positif (qui fluidifie) : observer en tournant la tête pour percevoir l'ensemble des détails qui peuvent entraîner un accident ou un gain de temps ; mémoriser sur la route les feux et leur temps de déclenchement, pour ajuster sa vitesse ; exprimer au client – avec sincérité – que sa frustration est comprise, afin de le calmer. »

3. **Faire écrire** sur un paperboard ou sur un post-it **chaque Action-Bienfait** par la personne qui l'exprime. Pour les récapituler et les valider collectivement (un participant peut tous les relire à la fin), les photographier, voire les imprimer pour un partage ultérieur avec les participants.

4. S'assurer de la **bonne formulation** Action-Bienfait :

- Est-ce bien une action efficace ?
- Apporte-t-elle vraiment un bienfait ?
- Comment cela se manifeste-t-il ?
- Comment cela s'observerait-il ?
- Qu'est-ce que cela fluidifie ?



#### NOTES

La conclusion se veut chaleureuse et positive, tant par le ton de voix que par les gestes. L'animateur, l'animatrice peut remercier le groupe – jamais un individu seul – pour sa dynamique, sa capacité à avoir dépassé une situation bloquante.

Il peut finaliser le propos en redonnant à haute voix une « Action-Bienfait » qu'il évalue comme importante au regard du jeu.



# Vis ma LIVRAISON

Le jeu *Vis ma livraison* peut être utilisé dans différents contextes :

- Intégré à une session de formation (intra ou inter-entreprises) à la conduite livraison ;
- Utilisé en interne dans l'entreprise pour favoriser la montée en compétence des équipes conduite livraison, fédérer les équipes, améliorer les connaissances mutuelles des contraintes des différents métiers (conduite, exploitation, commercialisation).

Tirer profit de ses expériences et de celles des autres joueurs

Pratiquer les conseils de professionnels expérimentés

Conduire et livrer de façon plus apaisée



**BRAVO !**

**OUPS !**

**Retard**

< 5-30 min

> 45 min

**1** ÉVÉNEMENT  
**Heure de départ**



En lien avec la disponibilité  
des produits, prêts à être  
organisés dans le véhicule  
à l'heure convenue.

De nombreux incidents peuvent intervenir :  
un problème technique dans la chaîne d'approvisionnement  
entraîne un retard (produit non chargé à temps) ou diffère  
la livraison ; mon arrivée tardive entraîne une chaîne de  
contrariétés pour les autres, etc.



**CONCURRENT  
CONCURRENTE**

Comme la conductrice-livreuse ou le  
conducteur-livreur principal, je cherche à  
livrer rapidement ma marchandise.

Je peux être gênant ou amical.