

## • RÈGLE DU JEU •

# Vis ma LIVRAISON

## UN JEU DE RÔLE PÉDAGOGIQUE pour conduire et livrer en ville

De nombreuses situations et évènements viennent chaque jour perturber votre planning, votre bonne humeur, votre trajet. Saurez-vous tirer profit de l'expérience et des conseils de conducteurs-livreurs expérimentés, pour conduire et de livrer d'une façon plus apaisée ?

### Réalisation

Ce jeu a été conçu, réalisé et expérimenté pour le programme CEE InTerLUD entre janvier et décembre 2022.

Concept et création du jeu : Yves Richez, TalentReveal©

Cheffe de projet : Stéphanie Desmond, Logistic Low Carbon

Création graphique : [www.studiohortie.com](http://www.studiohortie.com)

Relecture : Relire et Corriger

Impression : Louyot, octobre 2022.

### Conditions d'utilisation

Vous êtes autorisé à partager – copier, distribuer, communiquer, réutiliser et adapter le matériel par tous moyens et sous tous formats.

Selon les conditions suivantes :

- Attribution – Vous devez créditer l'œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisée son œuvre.
- Diffusion des nouvelles créations selon des conditions identiques (selon la même licence) à celles de l'œuvre originale.
- Pas d'Utilisation commerciale – Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette œuvre, de tout ou partie du matériel la composant ou de ses dérivés. Tout usage de ce type est soumis à une autorisation, le cas échéant à des droits d'auteur sur le prix de vente.

Dans le cas d'une demande d'utilisation commerciale de cette œuvre, merci de nous contacter par mail : [s.desmond@logistic-low-carbon.fr](mailto:s.desmond@logistic-low-carbon.fr)

InTerLUD, programme porté par :



## • POURQUOI CE JEU ?

Ce jeu est destiné aux formateurs et formatrices internes, responsables d'exploitation, managers, patronnes et patrons de petites entreprises souvent au « four et au moulin ». Il repose sur une observation de professionnels expérimentés, en situation réelle de conduite-livraison à Paris et Nantes. Il prépare, particulièrement les nouvelles recrues, aux connaissances et manières de travailler en ville à partir d'une démarche d'observation de leurs pratiques.

Ce jeu favorise l'échange de bonnes pratiques, le partage de difficultés, et la mise en mots d'un métier souvent réduit à des normes de sécurité, à des règles techniques, à des process.

Or, dans la « vraie vie » de la conduite-livraison, on observe des façons de faire spécifiques qui conduisent à des manières d'opérer uniques à ce métier.

Le jeu **Vis ma livraison** est un jeu de rôle narratif, coopératif et incitatif.

- **Narratif** : il part de l'expérience des joueurs et des joueuses présents 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.
- **Incitatif** : grâce au jeu, chacune et chacun découvre l'expérience, la pratique des autres, il la comprend, et il a envie de s'en inspirer. 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.



### QUELS USAGES ?

Ce jeu est un outil pédagogique ludique qui peut être utilisé dans différents contextes :

- Au cours d'une session de formation (plus les profils présents seront diversifiés, avec plus ou moins d'ancienneté dans le métier, plus les parties seront riches) ➤ Le jeu est alors animé par un formateur ou une formatrice.
- Au sein d'une entreprise avec les équipes en place (jouer une fois par mois sur 6 mois par exemple) ➔ Le jeu est de préférence animé par un formateur ou une formatrice interne.
- Dans le cadre d'un recrutement ➔ Le jeu est animé par un ou une RH, un conseiller ou une conseillère emploi.

## • DÉROULEMENT DU JEU •



### PRINCIPE

Un événement entraîne un retard plus ou moins important dans le planning de livraison. Ce retard peut contrarier les personnages, à commencer par le ou les clients. Ces contrariétés se manifestent avec les jetons Oups. Le Conducteur ou la Conductrice doit résoudre la situation. 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.



### NOMBRE DE JOUEURS ET JOUEUSES

De 4 à 12, plus **1 animateur ou animatrice** par partie.



### DURÉE D'UNE SESSION

Chaque partie dure de **20 à 30 minutes** (plutôt 45 mn pour la toute première partie).

L'idéal est de prévoir 2 h la première fois, avec une séquence de jeu composée de **3 parties**.

Une partie est terminée lorsque les enseignements utiles (points 3 de la **fiche Scénario**) sont validés par l'ensemble des joueurs et joueuses.



**L'animateur** (qui peut être une animatrice) du jeu dirige la partie. Il ou elle possède une bonne expérience du métier et de ses enjeux. Son rôle est de :

- **Guider les joueurs et joueuses**, mais ni les conseiller, ni s'impliquer, ni juger les personnes.
- **Rester neutre**, c'est-à-dire ne prendre parti pour personne, et se garder de montrer ou d'exprimer son opinion.

METTRE EN PLACE  
LE JEU

**1** Un évènement entraîne un retard plus ou moins important dans le planning de livraison.

**2**

Les joueurs explorent les effets de l'évènement.

JOUER LA SITUATION  
et DÉBRIEFER LA PARTIE

**3**

Les joueurs découvrent et partagent les manières de résoudre l'évènement, en endossant le point de vue d'un personnage, contrarié par la situation.  
**> Objectif :** satisfaire les clients et garder un esprit positif.

**4**

Le groupe débrieife et en tire des enseignements.

ÉVALUER LE JEU  
après le jeu

**5**

Chacun, chacune met en pratique sur le terrain, puis s'évalue pour s'améliorer.

## 1. PRÉPARER LE MATÉRIEL

> À retourner face cachée :

- Fiches Évènements
- Cartes Personnages
- Cartes Émotions

> À laisser disponible :

- Jetons Oups
- Jetons Bravo
- Cartes Retard

> À utiliser tout au long d'une partie :

- Fiche Scénario
- Fiche Conseil du pro liée à l'évènement joué → partagé avec le groupe de joueurs
- Livret sur les 8 manières → partagé avec le groupe de joueurs

## 2. DÉFINIR L'ENTREPRISE CONCERNÉE

Pour rendre le jeu plus réaliste et pour ancrer les situations dans un vrai contexte, il s'agit de choisir l'entreprise impliquée. Selon le contexte d'usage, si tous les joueurs appartiennent à la même entreprise, cette étape peut être sautée.

Un pitch de présentation d'une entreprise est proposé, il est adaptable. Il convient notamment de préciser si les livraisons visent du BtoB (clients professionnels) ou du BtoC (clients particuliers). En effet, cela influe sur la communication, le traitement des retards, l'organisation des livraisons, la chaîne de décision, etc.

**L'animateur, ou une personne du groupe, lit à voix haute le pitch d'accueil des nouveaux venus :**

*Bonjour, et félicitations pour votre arrivée dans notre entreprise Aux Colis Rapides.*

*Notre entreprise est spécialisée dans la livraison de colis dans un rayon de 100 km.*

*Toutefois, pour les bons clients, il arrive qu'elle déroge à cette règle, et qu'elle prenne des commandes pour aller à l'autre bout de la France.*

*Nous avons de gros enjeux. En effet, l'évolution de la législation sur la transition écologique dans la logistique conduit les clients et les villes à renforcer les règles et les attentes.*

*De plus, les villes subissent des transformations, en particulier pour l'accès à la voirie,*

## • DÉROULEMENT DU JEU (SUITE)

et les conséquences sont parfois dangereuses pour les conducteurs et conductrices. Nous avons des enjeux de performance car la livraison du dernier km représente 25 à 30 % de nos coûts et que nous travaillons en flux tendus. La concurrence est donc rude ! Notre entreprise est par ailleurs engagée dans la démarche « meilleure qualité de ville » où la logistique occupe un rôle central. Le succès de cette démarche repose sur les bonnes pratiques de chacun et chacune d'entre vous, et sur le travail d'équipe.

Votre mission est :

1. d'organiser vos véhicules,
2. de livrer les marchandises à nos clients en respectant les horaires annoncés,
3. d'être exemplaires dans la conduite et le soin de vos véhicules,
4. d'être force de proposition pour ne jamais laisser un membre de l'équipe ou un client dans une situation problématique.

### 3. DÉFINIR UN ÉVÈNEMENT

**Durée maximale de cette étape : 10 minutes.**

Une personne du groupe peut tenir un rôle du maître du temps.

- A. Une personne du groupe tire au hasard l'une des 10 **fiches Évènements** (fiches posées face cachée) et lit son contenu au groupe.
- B. La personne prend la **fiche Scénario** et lit les points 1 et 2 au groupe.
- C. Le groupe suit les consignes proposées pour définir précisément les circonstances de l'évènement. L'animateur stimule la dynamique du groupe en relançant si besoin le questionnement pour nourrir le contexte, et assurer la cohérence des idées et leur plausibilité :  
« Mais alors, où cela se passe-t-il ? Est-ce fréquent ? Si cela arrive, ça ne semble pas cohérent avec... ? etc. »

Il s'agit ici d'une démarche narrative où chacun s'écoute et où l'expérience de tous nourrit le jeu. Une fois la situation définie, le groupe choisit une des cartes Retard la plus vraisemblable.



L'utilisation de post-its ou d'un tableau peut favoriser la dynamique du jeu : le groupe note l'idée retenue afin de garder en tête les principes validés en équipe. Ce principe peut être poursuivi jusqu'à la fin de la partie.

### 4. DÉFINIR LES PERSONNAGES IMPLIQUÉS

Parmi les 6 personnages proposés, le groupe définit quels seront les personnages impliqués dans l'évènement décrit. L'animateur sélectionne les cartes à conserver et fait tirer au hasard les **cartes Personnage** aux joueurs et joueuses. Chaque personnage lit sa carte au groupe. Ceux qui n'ont pas de carte sur une première partie, endossent un personnage aux suivantes. À l'exception de l'animateur et du personnage **Conducteur-Livreur • Conductrice-Livreuse**, toutes les personnes présentes peuvent prendre des jetons Bravo ou Oups.

### 5. DÉFINIR SON ÉTAT ÉMOTIONNEL

Chaque personnage, à l'exception de la Gendarmerie-Police, tire une **carte Émotion** et précise au groupe le niveau d'intensité choisi, approprié au contexte : Beaucoup / Plutôt / Pas du tout.

### 6. JOUER LA SITUATION

L'animateur du jeu invite le personnage **Conducteur-Livreur • Conductrice-Livreuse** à agir :

- A. Qui va-t-il appeler ?
- B. Que décide-t-il de faire ou de ne pas faire ?
- C. Comment va-t-il traiter le temps ?
- D. Quels comportements permettent de pacifier la situation liée à l'évènement ?

Le personnage **Conducteur-Livreur • Conductrice-Livreuse** mime la situation avec les différents personnages impliqués. Il cherche à trouver des solutions pour le ou les clients, les membres de l'équipe, l'évènement et le retard associé.

Si les personnes présentes **ne sont pas satisfaites** des manières de faire, des comportements ou des décisions, elles peuvent :

- Donner un jeton **Oups** pour exprimer leur mécontentement
- Modifier la carte **Retard** pour nuancer le retard annoncé

Si les propositions et les actions **sont satisfaisantes**, les personnes présentes peuvent :

- Attribuer un jeton **Bravo** pour exprimer leur satisfaction
- Reprendre le jeton **Oups** donné précédemment
- Modifier la carte **Retard** pour nuancer le retard annoncé

Dès lors que c'est un des personnages **Client** qui donne un Bravo car il considère le problème traité, **cette étape de la partie peut se conclure**, et l'animateur passe au débrief de la partie.

## • DÉROULEMENT DU JEU (SUITE) •



L'animateur **observe** avec attention le personnage **Conducteur-Livreur • Conductrice-Livreuse** pour stimuler l'action et toujours le garder en situation de confiance. S'il se trouve bloqué, l'animateur peut :

- Solliciter le groupe pour recueillir les suggestions et pratiques de chacun et chacune dans un tel cas et suggérer de rejouer la scène.
- Proposer de lire la carte Conseil du pro qui correspond à l'évènement.
- Utiliser le livret sur les 8 manières de faire pour partager celles qui sont en lien avec l'évènement.

### 7. DÉBRIEFER

L'animateur du jeu demande :

- Au personnage **Conducteur-Livreur • Conductrice-Livreuse** de compter le nombre de jetons **Bravo** et **Oups**.



L'intention au fil de la partie est de ne pas cumuler de jetons Oups, mais de maîtriser les manières de faire entraînant les Bravos !

- Au personnage principal, puis à tout le groupe, de répondre aux questions du **point 3 de la fiche Scénario**.

La partie se termine quand les enseignements utiles (Actions/Bienfaits) sont exprimés clairement par le personnage principal, aidé par les autres joueurs et joueuses.



Les Actions/Bienfaits énoncées par le groupe peuvent être écrites et conservées en mémoire lors des différentes parties jouées. Si le groupe est amené à utiliser le jeu sur la durée, ces bonnes pratiques peuvent être exploitées sur différentes séances de jeu.

### SYNTHÈSE pour le personnage Conducteur-Livreur • Conductrice-Livreuse

- Il tire au hasard un évènement.
- Il le lit à haute voix et convient avec le groupe du contexte.
- Il choisit une carte Retard.
- Il joue avec les autres personnages la situation choisie.
- Il peut utiliser l'aide des Conseils de pro, quand c'est approprié.
- Il cherche à éviter les jetons Oups, ou s'il en reçoit, de tout faire pour que les personnages les reprennent.
- Il conclut une partie lorsqu'il reçoit un jeton Bravo d'un client.
- Il explore certaines des 8 manières de traiter les évènements urbains pour l'aider à solutionner les conséquences liées à l'évènement.



## • ÉVALUER •



Selon le contexte d'utilisation du jeu, une ou plusieurs étapes de bilan peuvent être intégrées à la démarche. Des fiches d'évaluation permettent au salarié qui a joué le rôle de Conducteur-Livreur de s'auto-évaluer, ainsi qu'à son encadrant ou encadrante (responsable d'exploitation, dirigeant de l'entreprise, formateur) de les utiliser.

Leur usage est **postérieur** à la séquence de jeu.

**Pour le salarié :** les fiches Évaluation lui servent à apprécier les manières de faire dans son quotidien à partir des mises en pratique expérimentées dans le jeu. Il peut se référer aux fiches et aux cartes du jeu. C'est un moyen d'échanger avec d'autres équipiers, son ou sa responsable.

**Pour le ou la responsable, le formateur ou la formatrice :** les fiches Évaluation peuvent compléter l'évaluation annuelle obligatoire en objectivant le champ de compétence de la conduite-livraison. D'autre part, elles servent d'appui pour encourager, entraîner, souligner les zones de progression, autant que le partage des bonnes pratiques acquises lors des sessions de jeu.



Les fiches d'évaluation sont mises à disposition dans le cadre d'une habilitation à l'animation du jeu.