



 **Énap**
École nationale
d'administration
pénitentiaire



Livret du facilitateur SERIOUS GAME Déontologie

Département droit et service public



Mise à jour : janvier 2018

Avant-propos

La pédagogie doit vivre avec son temps et justement appréhender les modes de communication des élèves en formation professionnelle.

Le « serious game », autrement dénommé jeux sérieux, est une illustration de cette constante évolution des méthodes pédagogiques. Ces dernières visent une formation professionnelle adaptée aux personnels pénitentiaires en prenant en compte les nouvelles générations d'élèves surveillants.

Dans sa forme, le jeu sérieux permet d'impliquer l'élève par une approche qui n'est ludique qu'en apparence. En effet, ce dispositif permet de professionnaliser l'élève ou le stagiaire dans un scénario utilitaire et l'acteur de formation pourra ainsi dégager une analyse des pratiques professionnelles durant l'étape du débriefing.

Ce support est destiné à soutenir la formation aux valeurs et principes du Code de déontologie du service public pénitentiaire. La mise en application de ces règles que doivent respecter les personnels pénitentiaires requiert tout autant l'attention que la compréhension et l'adhésion des formés.

Ces « serious game » constituent des supports pédagogiques supplémentaires partagés entre tous les acteurs de la Communauté pédagogique qui pourront s'en saisir et porter la formation à la déontologie pénitentiaire dans une approche professionnelle, à l'Énap ou au sein des pôles de formation des services déconcentrés.

Sophie Bleuet
Directrice de l'Énap

Envie d'apprendre tout en s'amusant ?

Envie de se questionner, de stimuler ses connaissances en naviguant au travers de situations fictives mais proches du réel...

Envie de sentir les frissons de la détention, les tensions de l'urgence, le quotidien d'une coursive en pianotant sur un clavier...

Envie de se confronter à des difficultés, des choix professionnels, des situations anxiogènes pour de vrai mais en faux....

Envie d'apprendre en troquant code pénal et code de déontologie contre console et souris

Les serious game sont donc pour eux, élèves du XXI^{ème} siècle !!!!

Le serious game joint l'utile au divertissement. Il oblige le « joueur/élève » à prendre des décisions, à appréhender des situations professionnelles complexes « en toute sécurité », sans conséquence pour lui-même, ses collègues ou les détenus. L'élève peut aussi se tromper, recommencer en apprenant de ses erreurs et en élaborant de nouvelles stratégies.

Au-delà du divertissement, le serious game est un mode d'apprentissage global, efficace, permettant l'implication des élèves, des interactions multiples. Il favorise une envie de comprendre et d'apprendre en jouant les « réussites » ou « échecs » et permet ainsi l'acquisition de compétences et connaissances durables.

AVERTISSEMENTS

L'intérêt de la séquence serious game ne repose pas sur la « réussite » au jeu, mais sur les questions qui émergent au regard des comportements, positionnements et postures des « avatars/surveillants » des jeux.

Au travers des trois jeux, pourront ainsi être abordés :

- Les décisions du surveillant en situation d'urgence et les dysfonctionnements consécutifs.
- L'équilibre précaire entre sécurité et solidarité
- La collusion

Les serious game sont graphiquement proches des réalités carcérales mais restent une fiction en opposition parfois avec ce qui devrait être au regard du cadre réglementaire.

Les « anomalies » détectées doivent être des prétextes à la discussion, au débat, au questionnement, à la formation. Il ne s'agit donc pas de lisser ou gommer des invraisemblances, incohérences, contradictions mais bien de les exploiter dans une perspective déontologique.

Le formateur devient facilitateur et accompagne les élèves au rythme de leurs découvertes, erreurs, réajustements et questionnements. Le facilitateur n'est pas le dépositaire d'une réponse unique et monolithique, mais un explorateur des réponses multiples et non définitives.

Contexte d'apprentissage

La séquence Serious Game se situe dans la continuité d'un enseignement (UC1-M1- S4) de deux heures, dispensé en amphithéâtre intitulé « La déontologie du service public pénitentiaire »

Le formateur-facilitateur serious game doit donc prendre connaissance du support de cours afin de faciliter des allers-retours entre les apports théoriques et les situations concrètes proposées par le support numérique.

Cf. Support de cours en annexe

Objectifs pédagogiques :

- Identification en situation professionnelle des principes déontologiques et valeurs du service public pénitentiaire.
- Mobilisation et transfert des connaissances « théoriques » en savoir-être et savoir-faire professionnels.
- Prise de décision dans un cadre professionnel complexe.

Quelques points avant de démarrer les serious game :

- Préciser que les serious game ne sont pas évalués, les élèves peuvent tout en apprenant, s'amuser !!!!
- Présenter en quelques secondes l'interface pour que chacun puisse rapidement entrer dans le jeu.
- Expliquer le déroulement global de la séquence.

A VOUS DE JOUER



Serious game 1

Un intrus dans la cellule

« L'effet domino »

Avant-propos à destination du facilitateur :

Une décision individuelle d'un surveillant peut provoquer des dysfonctionnements en cascade en détention

Dans ce scénario il n'y a pas de bonnes solutions, il n'existe que les décisions « les moins pires ».

Il s'agit ici de mettre en avant l'urgence de la situation, c'est le seul scénario qui dispose d'un compte à rebours (7minutes). Chaque décision va générer d'autres situations complexes en chaîne.

L'élève/joueur devra faire des choix:

- « Couvrir » le collègue précédent qui a engendré cette situation,
- « Couvrir » le détenu fautif qui profite de la situation pour manipuler l'agent,
- « Gérer » les problèmes de sécurité produits par la situation.

Ici, la solidarité entre collègues, l'obligation de rendre compte à la hiérarchie, les problèmes de sécurité, l'urgence dans les prises de décisions, la détention qui s'agite, l'agent qui de par ses propos et/ou actions, risque de provoquer un « sur-incident », sont autant d'éléments qui pourront alimenter le debriefing.

Rappels

Ce scénario doit favoriser l'immersion des élèves dans l'univers des serious game et est donc une première approche de l'outil.

Le debriefing ne doit pas être très long, mais doit permettre l'émergence de questions et la prise de conscience que la déontologie apporte des éléments de réflexions et non des réponses systématiques, « prêtes à l'emploi ». Un problème en détention peut être abordé sous différents angles et résolu de plusieurs façons.

Présentation du serious game 1

Vous êtes surveillant dans la MA de Fort-loin. Il est 13h00, vous prenez votre service et vous constatez lors de votre contrôle d'effectif une anomalie. Vous allez réagir à cette situation tout en exécutant l'ensemble de vos missions avec les différents acteurs de la détention

Les protagonistes du serious game	Et en voix off ...	Lieux
Le joueur : surveillant de l'unité 6 Le détenu principal : Robert Un co-détenu Un surveillant (unité 4)	Un agent PCI Un surveillant socio Un surveillant promenade Un surveillant mouvement. Le premier surveillant Le gradé parloir	Cellule Courseive

Déroulement du jeu

La séquence se déroulera en deux phases :

- Phase 1 : jeu individuel (7 minutes)
- Phase 2 : réappropriation collective, debriefing (25 minutes)

Consignes :

« Ne vous attachez pas à quelques anomalies graphiques, vous devez être concentré sur la globalité du jeu sans vous arrêter à des détails. Il ne s'agit pas d'un jeu « évalué » donc tout en réfléchissant, amusez-vous !!!! »

Debriefing

Le facilitateur sollicite les élèves pour identifier les principes déontologiques abordés (brainstorming) par la situation présentée.

Il peut guider la réflexion en faisant référence à des séquences du serious game cf. « Les enjeux déontologiques du scénario ».

Questions complémentaires :

- Le collègue du matin vous a laissé gérer une situation « anormale » ; qu'est-ce que cela a provoqué chez vous ?
- Quelles autres réponses auriez-vous pu apporter ?

Les enjeux déontologiques du serious game 1

➤ Un intrus est retrouvé dans la cellule.

Le surveillant dispose de plusieurs approches :

- Il peut décider de les informer de leur faute et de rédiger un compte rendu d'incident.
- il peut fermer les yeux sur la situation.

Les valeurs clés : la sécurité et le bon ordre au sein des établissements et services (article 9) ; la responsabilité (Articles 18, article 22)

Le positionnement attendu : je m'efforce de faire cesser les actes non conformes et je les porte à la connaissance de l'autorité compétente (article 25)

➤ L'intrus va tenter d'amadouer le surveillant

Le surveillant doit lui rappeler son comportement inapproprié

Les valeurs clés : l'intégrité, l'impartialité (Article 7)

Le positionnement attendu : Je suis digne et respectueux des personnes détenues y compris en situation de stress (article 15), je ne tiens pas de propos familiers. Lorsque le co-détenu intervient, le surveillant ne doit pas lui répondre de façon péremptoire et non appropriée en évoquant son comportement « de la semaine dernière ». Cette réaction spontanée mais inadaptée peut conduire à un sur-incident.

➤ Le surveillant doit décider ce qu'il fait avec le détenu qui n'est pas dans la bonne cellule

Il peut choisir de raccompagner « l'intrus » dans sa cellule ou de le laisser retourner vers son étage. Le surveillant poursuit alors son contrôle d'effectif et la gestion des mouvements. Un incident est possible avec l'agression de la personne détenue ou d'un collègue surveillant.

Les valeurs clés : Sécurité, bon ordre (art 9) ; respect des personnes et de leur intégrité physique (article 16)

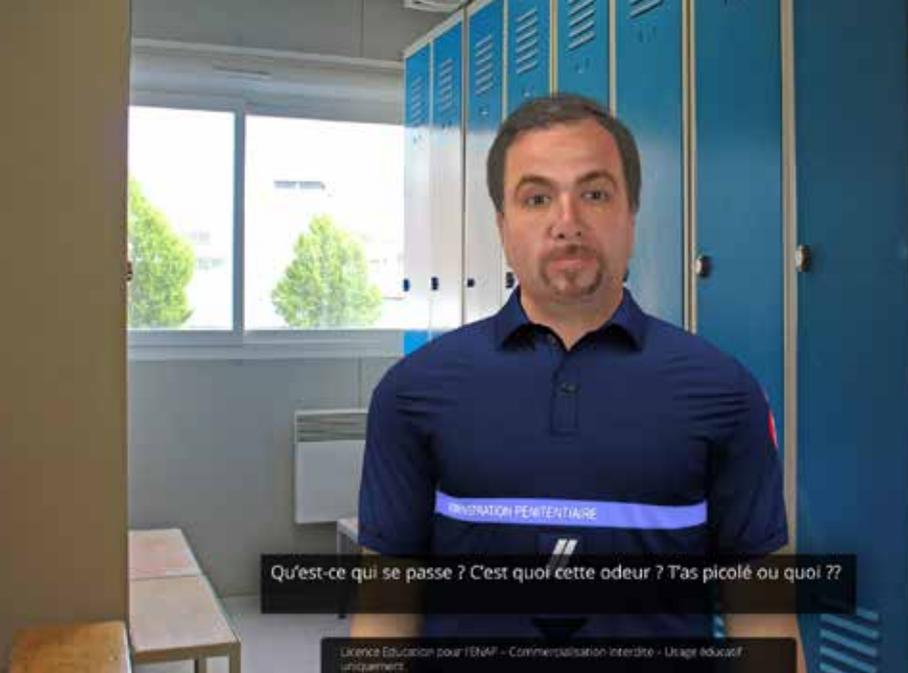
Le positionnement attendu : Je respecte en toutes circonstances les personnes détenues et leurs droits ainsi que leur intégrité physique et psychologique.

➤ **Face au collègue, le surveillant dispose de plusieurs possibilités :**

- Mentionner dans le compte rendu professionnel, le surveillant du matin responsable de l'arrivée de l'intrus dans la cellule.
- Décider de ne pas ébruiter la situation et « menacer » le collègue si celui-ci en parle.
- Influencer le collègue afin de ne pas rédiger le compte rendu d'incident tout en critiquant ouvertement la hiérarchie.

Les valeurs clés : le devoir de rendre compte (article 25), la loyauté (article 7)

Le positionnement attendu : Je m'efforce de faire cesser les actes non conformes et je les porte à la connaissance de l'autorité compétente. Je ne dois pas critiquer publiquement l'administration pénitentiaire.



Serious game 2

Service de nuit

« Et la solidarité dans tout ça !!!! »

Avant-propos à destination du formateur :

Ce scénario met en avant deux alternatives :

- La solidarité entre collègues (art 7 CDD)
- l'obligation de rendre compte à la hiérarchie (Art 13 et 25)

En arrière-plan, existe un risque « sécurité » important :

- pour l'agent lui-même
- pour l'établissement, car il doit se rendre sur un poste « armé », le mirador alors qu'il est manifestement en état d'ébriété.

Le joueur doit choisir soit de « couvrir » son collègue ou « informer » l'autorité hiérarchique.

Modalités pédagogiques :

- Premier temps le joueur joue seul et « apprend » à revoir ses choix en cas de « game over », il apprend de ses erreurs. (5 mn)
- Deuxième temps : jeu collectif en choisissant les options les moins déontologiques, « bad jeu » (25 mn)

C'est lors de cette projection sur le « poste formateur », que le débat s'effectue avec le groupe sur les différents chemins possibles et les choix à opérer.

Présentation du serious game 2

Pitch : Lors de votre prise de service, dans les vestiaires, vous croisez votre collègue qui s'apprête à effectuer la relève au mirador.

Les protagonistes du serious game	Les lieux
Un surveillant, joueur Un collègue surveillant, Alex Un premier surveillant Des collègues en salle de repos	Le vestiaire, le bureau du gradé, vue du mirador, salle de repos

Déroulement du jeu

- Phase 1 : jeu individuel
- Phase 2 : jeu collectif « bad game ». Projection collective à partir du poste formateur.

Consignes :

« Nous allons jouer ensemble. L'objectif cette fois-ci est de choisir à chaque étape du jeu la plus mauvaise option. Au cours du jeu, n'hésitez pas à faire entendre votre désaccord/option choisie ou des demandes d'éclaircissements ».

Le facilitateur au cours de l'avancée du jeu, favorise des échanges en alertant particulièrement les élèves sur principes et valeurs non respectés.

Le facilitateur peut, en fonction de la progression du groupe et échanges demander l'illustration par des situations rencontrées en stage.

Debriefing

Synthèse des articles et valeurs à identifier dans ce serious game cf. « *les enjeux déontologiques du scénario* »

Les enjeux déontologiques du scénario 2

➤ **Le surveillant sent une forte odeur d'alcool et constate que son collègue est alcoolisé.** Ce dernier dit qu'il ne va pas bien et demande que le premier surveillant ne soit pas informé de son état d'ébriété. Le surveillant a la possibilité de minimiser la situation ou d'en rendre compte au gradé.

La valeur clé : La sécurité et le bon ordre (art 9), le devoir de rendre compte (art 13)

Le positionnement attendu : Je m'efforce de faire cesser les actes non conformes et je les porte à la connaissance de l'autorité compétente.

➤ **Le surveillant a l'opportunité de discuter avec son collègue alcoolisé afin de connaître les raisons de son comportement et de l'aider ou d'ignorer cette possibilité et de ne pas se montrer empathique à son égard.**

Les valeurs clés : respect mutuel, aide et assistance (Article 11)

Le positionnement attendu : Je dois soutenir les collègues si je repère des fragilités et/ou des difficultés.

➤ **Le surveillant dispose de plusieurs possibilités pour « couvrir » son collègue pendant qu'il se repose**

La valeur clé : Le devoir de rendre compte (article 13)

Le positionnement attendu : Je m'efforce de faire cesser les actes non conformes et je les porte à la connaissance de l'autorité compétente.

Questions complémentaires :

Dans ce scénario, quel est le rôle de la hiérarchie ?

Comment définiriez-vous la notion de soutien aux collègues en difficulté ?

Vous passez une soirée entre amis, laissez-vous partir l'un d'entre eux, fortement alcoolisé, au volant de son véhicule ?



Serious game 3

Une rencontre inattendue

« Surveiller et/ou veiller sur... »

Avant-propos à destination du facilitateur

Ici le joueur est pris dans un dilemme. Lors de l'ouverture d'une cellule il se trouve nez à nez avec un ancien ami d'enfance avec qui il a beaucoup de souvenirs, car ils ont été très proches.

Mais aujourd'hui, il est surveillant et son ancien ami est détenu.

Il va devoir trouver le juste positionnement professionnel alors que des souvenirs d'enfance et les émotions retrouvées viennent minorer ses capacités de jugement et le bousculer dans l'accomplissement habituel de ses missions. Il va aussi devoir faire face à une éventuelle suspicion de « collusion » de la part de ses collègues.

Modalités pédagogiques

- Phase 1 : jeu individuel. Le joueur doit revoir ses options en cas de « game over », il apprend de ses erreurs.
- Phase 1 : jeu collectif en choisissant les options les plus déontologiques. C'est à partir de la projection collective que le débat s'engage avec le groupe d'élèves sur les différents chemins possibles et les choix à opérer. Le facilitateur au cours de l'avancée du jeu, favorise des échanges en alertant particulièrement les élèves sur les principes et valeurs à respecter. Le facilitateur peut, en fonction de la progression du groupe et les échanges, demander l'illustration par des situations rencontrées en stage.

Présentation du serious game 3

Pitch : vous êtes surveillant au Quartier arrivant de la MA de Fort loin, en ouvrant une cellule, vous faites une rencontre inattendue

Les protagonistes	Les lieux
Vous, le surveillant joueur Un détenu Un collègue surveillant	Une cellule, Une courserie

Déroulement du serious game

Phase 1 : jeu individuel (5 minutes)

Phase 2 : jeu collectif « Good Game » (20 minutes) avec choix collectif des meilleures options à partir du poste du formateur.

Consignes :

« Nous allons jouer ensemble. L'objectif cette fois ci est de choisir à chaque étape du jeu la meilleure option. Au cours du jeu, n'hésitez pas à faire entendre votre désaccord/option choisie ou des demandes d'éclaircissements ».

Debriefing

Synthèse des articles et valeurs à identifier dans ce serious game avec inscription sur un support. (cf« les enjeux déontologiques du scénario »)

Question complémentaire :

Si vous retrouvez votre meilleur(e) ami(e) dans les mêmes circonstances que feriez-vous ?

Les enjeux déontologiques du serious game 3

La personne détenue, qui est un ami d'enfance souhaite informer sa mère de sa situation et sollicite l'aide du surveillant. Le surveillant peut refuser cette demande ou au contraire chercher si la personne détenue a bien été informée de ses droits et obligations.

Les valeurs clés : respect des personnes et de leurs droits (article 15 et 18)

Le positionnement attendu : J'accompagne et j'oriente les demande justifiées dans l'intérêt de la personne détenue, par exemple, orientation sur le SPIP.

La personne détenue demande que le surveillant passe voir sa mère pour l'informer de la situation ou du moins de lui remettre sa carte d'anniversaire.

Le surveillant peut :

- Accepter la proposition
- Refuser sans donner d'explications
- Décider de se renseigner auprès du SPIP/maintien des liens familiaux et connaître précisément dans cette situation les démarches effectuées ou en cours..

Les valeurs clés : la probité et l'impartialité (art 7), l'interdiction d'entretenir des relations «personnelles» avec des PPSMJ ou leur famille et amis (art 19 et 20)

Le positionnement attendu : J'informe la personne détenue de ses droits/ correspondance extérieure et je l'oriente vers les services compétents concernant les liens avec la famille.

Plus tard, la personne détenue sollicite des cigarettes. Le surveillant peut choisir de donner un bon de cantine, de donner son paquet ou de récupérer des cigarettes auprès d'une autre personne détenue.

La valeur clé : la collusion (articles 19, 20)

Le positionnement attendu : Je n'entretiens aucune relation personnelle avec une personne détenue relevant de mon établissement pénitentiaire ou avec les membres de sa famille ou amis à l'extérieur. J'informe le chef d'établissement ou le chef de service si des membres de ma famille ou des connaissances sont prises en charge dans l'établissement où j'exerce mes missions.

La personne détenue fait part au surveillant de son mal-être. Il est possible de minimiser la situation ou d'en informer l'unité sanitaire.
Concernant son addiction au tabac le surveillant peut recommander d'en parler au médecin ou ne rien dire.

La valeur clé : respect de la vie et de la santé des personnes confiées (article 16)

Le positionnement attendu : Je prends toute mesure pour la sauvegarde de la vie et de la santé des personnes qui me sont confiées. Je fais appel, si besoin au personnel de santé. Je veille à orienter les détenus afin qu'ils puissent exercer pleinement leurs droits.

Le collègue souhaite savoir pourquoi le surveillant est resté si longtemps dans la cellule ce matin-là. Il est possible de l'informer de votre lien avec la personne détenue afin d'envisager d'en parler au gradé, ou au contraire de cacher la vérité.

La valeur clé : le devoir de rendre compte (article 13 et article 20)

Le positionnement attendu : Je m'efforce de faire cesser les actes non conformes et je les porte à la connaissance de l'autorité compétente.

ANNEXES

Contexte

L'Administration pénitentiaire s'est dotée, en application de l'article 11 de la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009, d'un Code de déontologie du service public pénitentiaire. Celui-ci est applicable aux personnels, fonctionnaires et agents non titulaires, de l'administration pénitentiaire, ainsi qu'aux membres de la réserve civile pénitentiaire instituée par l'article 17 de la loi précitée du 24 novembre 2009.

Définition

Le Dictionnaire de l'académie française déduit de son origine anglaise et de sa racine grecque (deontology, « théorie des devoirs », formé à l'aide du grec deon, deontos, « devoir », et logos, « science, doctrine ») la définition de la déontologie comme l'ensemble des règles de bonne conduite, de morale appliquée, s'employant généralement à propos de morale professionnelle. La déontologie, appliquée à un corps de métier, une profession, s'entend donc du « discours de ce qu'il faut faire », le plus souvent assorti d'obligations disciplinairement sanctionnées et imposées hiérarchiquement par la direction de l'institution, de l'ordre. *Cf. Annexe : le code de déontologie*



Livret du facilitateur SERIOUS GAME Déontologie



École nationale
d'administration
pénitentiaire

440, av. Michel Serres
CS 10028

47916 AGEN cedex 9

☎ **+33 (0)5 53 98 98 98**

Fax : +33 (0)5 53 98 98 99

Département droit et service public

Conception, mise en page et impression : Unité Edition, Énap

www.enap.justice.fr

Mise à jour : janvier 2018