

Recommandations pour la gestion de conflits

QUELQUES RECOMMANDATIONS À L'ATTENTION DES ORGANISATEURS ET DIRECTEURS POUR LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES EN CVL

Outre le fait que les centres de vacances et de loisirs soient des lieux qui permettent aux enfants et aux jeunes de vivre un temps de vacances, ils favorisent la tolérance et la reconnaissance de la diversité par la mixité sociale ou culturelle et le brassage de populations diversifiées.

Cependant, des problèmes d'« incivilités », voire des conflits, sont parfois à gérer par les équipes d'encadrement souvent composées d'animateurs occasionnels. Or, il est indispensable de porter une attention particulière à ces situations qui à terme risquent de desservir la mixité sociale.

Ainsi, au-delà des principes évidents de l'animation concernant le respect de l'enfant et du jeune dans ses rythmes et ses besoins, dans son individualité, mais aussi dans l'apprentissage d'un type de vie collective, il a semblé intéressant, dans un souci de qualité et de promotion des loisirs organisés de façon collective, de faire les recommandations suivantes :

1. Avant le démarrage du centre, établir des relations entre les jeunes, les familles, l'organisateur et l'équipe d'encadrement

Dans ce but, différentes actions peuvent être conseillées :

- * Un affichage clair du projet de l'organisateur permet d'informer et de préciser que le CVL est un lieu de vacances, de loisirs et de détente avec des objectifs éducatifs. Il est possible de réduire certaines incompréhensions et d'éviter des déceptions dues à une conception erronée du CVL par une information juste des familles et des jeunes sur le projet pédagogique du séjour, les conditions de fonctionnement (lieu(x) du séjour et conditions d'hébergement, vie quotidienne, activités) et de construction des règles partagées qui les définissent.
- * Pour faciliter les relations entre l'équipe d'encadrement du CVL et les familles, mais aussi établir une proximité entre l'organisateur et l'environnement habituel du jeune, peuvent être proposés des rencontres au moment de l'inscription, des partenariats avec des structures ouvertes à l'année (associations de quartiers, locaux jeunes) ou des fiches de renseignements permettant de mieux connaître les attentes du jeune.
- * La prise en compte des spécificités culturelles et sociales dans le projet pédagogique ne peut être effective qu'après une information du directeur et de l'équipe d'encadrement sur le public accueilli.
- * Une responsabilisation des jeunes lors de la préparation du séjour peut se faire sous la forme d'un engagement de leur part sur des règles de vie en collectivité.
- * Lorsque l'enfant ou le jeune est placé pendant l'année, des informations et coordonnées du foyer doivent être disponibles, ainsi qu'un numéro de téléphone accessible pendant tout le séjour. Dans ce cas, il est souhaitable que des relations soient établies avant le séjour entre le référent du jeune et l'organisateur.

II. Mettre en place une organisation générale qui favorise un bon déroulement du séjour

Il est souvent possible :

- * De réduire la taille des groupes accueillis à la fois dans le centre déclaré ou habilité, mais aussi sur le site du séjour afin d'éviter les phénomènes dus à la concentration.
- * De choisir et de fidéliser les équipes d'encadrement pour garantir une réelle cohésion d'équipe et permettre une formation interne, même informelle sur des thèmes tels que les relations adultes enfants, la « gestion de conflits », le sens de l'activité ou la place de l'enfant.
- * De mettre en place des relations suivies entre les directeurs et l'organisateur, pour transmettre des informations sur le déroulement du centre et sur les difficultés rencontrées, voire pour régler certains conflits.
- * De favoriser la venue d'animateurs qui connaissent déjà les jeunes.
- * D'inciter le directeur du centre à travailler en étroite collaboration avec les différents acteurs (animateurs, organisateurs, référents du jeune) et à coordonner les informations en cas de problèmes (conflits, signalement de maltraitance, « incivilités », etc.) pour pouvoir agir rapidement.

III. Proposer un séjour dont le fonctionnement permet la participation

Les modes de fonctionnements habituels des centres de vacances et de loisirs favorisent la socialisation des mineurs et permettent leur accueil dans des conditions adaptées. De ce fait, ils contribuent à la prévention des situations conflictuelles. Il est donc nécessaire de continuer à inciter les directeurs à élaborer et à mettre en œuvre des projets pédagogiques qui prennent en compte :

- * La responsabilisation des jeunes sur des règles négociées et les contraintes du séjour en collectivité et le repérage de leurs attentes en proposant dans tous les cas une préparation du séjour avec eux, que celle-ci puisse se dérouler avant le départ ou dans les premiers jours de fonctionnement du centre,
- * Une organisation de la vie quotidienne et des règles de choix du programme d'activités discutées par les jeunes lors de temps de concertation, voire de négociation,
- * Une réelle cohérence entre les discours et les actes de l'équipe d'encadrement et une nécessaire confiance et stabilité affective à conserver,
- * L'insertion du centre dans son environnement : le CVL n'est pas un lieu hors la vie,
- * L'adaptation de l'accueil pour qu'il soit convivial et chaleureux par l'aménagement des locaux et des espaces,
- * En terme de contenu, proposer un programme d'activités variées dans leur rythme et leur thème, attractives et valorisantes pour éviter l'ennui qui peut être un facteur de perturbation, tout en préservant des espaces sans activités organisées et la possibilité de ne rien faire, favoriser la mise en place de projets communs qui permettent aux jeunes de « vivre ensemble », avec leurs différences et prendre en compte les conditions climatiques, dans le cas où il faudrait prévoir des activités « de rechange ».
- * Une réflexion sur les rythmes spécifiques à chaque tranche d'âge.

IV. Que faire en cas de problèmes ?

- * Ne pas oublier de déclarer les accidents graves et systématiser la déclaration des renvois de jeunes, lorsque ceux-ci sont devenus impératifs, à la Direction Jeunesse et des Sports de la province du lieu de déroulement des centres, afin d'informer les services de la Nouvelle-Calédonie et de l'Etat des difficultés qui pourraient être rencontrées au sein du CVL, d'être en contact avec la province d'origine et de prévenir le contentieux.
- * Une personne extérieure aux équipes peut aider celles-ci à prendre du recul. Il s'agit au moins de l'organisateur qui assure la permanence téléphonique 24 heures sur 24 voire, dans certains cas, d'une « équipe tournante » ou d'une « cellule ressource », qui intervient sur un territoire, régulièrement ou à la demande des centres, pour permettre de gérer les crises ou de les prévenir.

Parce qu'il est souvent difficile pour les animateurs de CVL d'assumer seuls un conflit avec des jeunes, il est souhaitable que des contacts puissent être pris avec des partenaires associatifs ou publics dans des visées de prévention, d'éducation, voire même de répression.