



Save the Children

Normes de pratiques relatives à la participation des enfants

l'Alliance Internationale Save the Children est la première organisation indépendante mondiale dédiée aux droits de l'enfant, avec des adhérents dans 27 pays et des programmes opérationnels dans plus de 100. Nous nous battons pour défendre les droits de l'enfant et contribuons à améliorer durablement la vie des enfants dans le monde entier.

Notre vision

Save the Children œuvre pour

- Un monde qui respecte et apprécie la valeur de chaque enfant,
- Un monde qui soit à l'écoute des enfants et en tire les enseignements,
- Un monde d'espoir et d'opportunités pour chaque enfant.

Notre mission

Save the Children se bat pour défendre les droits de l'enfant.

Nous contribuons à améliorer durablement la vie des enfants dans le monde entier.

Réalisé pour le compte de
l'Alliance Internationale Save the Children par
Save the Children UK
1 St John's Lane
Londres EC1M 4AR

La publication du présent document a été possible grâce au soutien du ministère de la Coopération pour le développement du gouvernement néerlandais.

Première publication 2005

© Alliance Internationale Save the Children 2005

Organisme de bienfaisance agréé no. 10768220

D'autres exemplaires peuvent être téléchargés à partir du site www.savethechildren.net

La présente publication fait l'objet d'un copyright, mais peut être reproduite par quelque procédé que ce soit, gratuitement et sans autorisation préalable, à des fins pédagogiques, mais non pour la vente. La copie de ce document dans toute autre circonstance fera l'objet d'une demande d'autorisation préalable écrite auprès de l'éditeur et d'une éventuelle contribution financière.

Maquette réalisée par Grasshopper Design Company

Imprimé par Printflow Limited, UK

Introduction aux normes de pratiques relatives à la participation des enfants

Les normes de pratiques, qu'est-ce que c'est ?

Les normes de pratiques¹ énoncent et décrivent le niveau de performance qui doit être atteint. Les normes de pratiques présentent ce que les enfants et les autres personnes peuvent attendre de la pratique de Save the Children en matière de participation des enfants. Les normes sont conçues pour s'appliquer à toutes les activités de Save the Children en matière de participation des enfants et constituent des attentes minimales concernant la manière dont les collaborateurs de Save the Children doivent se comporter et agir.

Ces normes de pratiques ont été élaborées sur la base de nombreuses années d'expérience du soutien de la participation des enfants à la fois au niveau local et au niveau mondial. Cet ensemble de normes est basé sur les réactions recueillies et les consultations organisées avec les collaborateurs de Save the Children, les organisations partenaires et les enfants dans différents pays et contextes communautaires.

Pourquoi définir des normes de pratiques ?

Le premier objectif de ces normes de pratiques est d'assurer une pratique cohérente et de qualité en matière de participation des enfants dans l'ensemble des programmes de Save the Children. Les normes ont pour objet de fournir un cadre de directives et d'instructions adressées d'abord et surtout aux

collaborateurs sur le terrain pour les aider à améliorer en permanence leur pratique en matière de participation des enfants.

Elles sont également destinées à être partagées avec nos partenaires et d'autres acteurs afin de former la base d'un dialogue sur les moyens d'assurer la participation réelle des enfants.

Les normes peuvent être utilisées pour :

- aider les collaborateurs de Save the Children à évaluer leur pratique en matière de participation des enfants et à identifier les améliorations possibles ;
- développer une formation et d'autres approches d'amélioration des compétences de façon à ce que le personnel qui travaille avec les enfants ait les comportements, les compétences et la détermination qui lui permettront d'appliquer les normes de pratiques ;
- fournir la base d'une obligation de rendre compte et d'une possibilité de remettre en cause des pratiques qui seraient en deçà de certaines normes ;
- examiner et évaluer les pratiques actuelles et fixer des objectifs pour l'avenir ;
- mettre en place un environnement sûr et significatif pour la participation des enfants et réduire le risque que courent les enfants impliqués dans des activités participatives;
- évoquer avec les organisations d'enfants et les autres partenaires ce que Save the Children entend par la notion de participation réelle des enfants.

¹ On parle également de « normes minimales de qualité » ou d'« éléments clé »

Quelques mots sur les normes

Ces normes ont été rédigées afin de constituer un guide des pratiques pour le personnel qui œuvre à promouvoir la participation des enfants. Chaque norme comprend un ensemble de critères permettant de déterminer si la norme est respectée.

Les normes ont été conçues dans un souci de pertinence et de réalisme. Cependant, du fait de la variété des contextes et des circonstances nationales, les normes devront aussi être adaptées aux situations locales. Il convient de toujours bien comprendre les implications liées aux pratiques sociales, économiques, culturelles et traditionnelles et liées à l'âge et au degré de maturité de l'enfant.

Le personnel de Save the Children devra respecter ces normes de pratiques ainsi que la politique de protection de l'enfant de l'organisation.

Principes directeurs

Save the Children soutient une participation des enfants qui soit significative et de qualité, et qui donne aux enfants l'occasion réelle d'exprimer leur avis, de participer aux décisions ou de prendre des mesures.

Les normes de pratiques doivent être interprétées à la lumière des principes généraux ci-dessous inscrits dans la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant :

- Les enfants ont le droit d'être écoutés, d'exprimer librement leur avis sur toutes les questions qui les concernent, ils ont droit à la liberté d'expression, de pensée, d'association et d'accès à l'information.
- Des mesures doivent être prises pour encourager et faciliter leur participation en fonction de leur âge et de leur degré de maturité.
- La participation doit permettre de promouvoir l'intérêt supérieur de l'enfant et de renforcer le développement personnel de chaque enfant.
- Tous les enfants jouissent des mêmes droits en matière de participation, sans aucune discrimination.
- Tous les enfants ont le droit d'être protégés contre la manipulation, la violence, les sévices et l'exploitation.

Définitions

Enfant/ jeune

En application de la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, le terme enfant signifie tout être humain de moins de 18 ans.

Participation

La participation fait référence à l'opportunité d'exprimer une opinion, d'influencer la prise de décision et de changer les choses. La participation des enfants est l'implication éclairée et volontaire de tous les enfants, y compris les enfants les plus marginalisés et ceux d'âges et de capacités différentes, sur toutes les questions qui les concernent directement ou indirectement. La participation des enfants est une méthode de travail et une valeur transversale commune à tous les programmes et à toutes les arènes ; elle s'applique à tous les niveaux, du foyer au gouvernement, et du niveau local au niveau international.

Aperçu des normes de pratiques relatives à la participation des enfants

Norme 1 :

Une approche éthique : transparence, honnêteté et obligation de rendre compte

Norme 2 :

Le caractère pertinent et volontaire de la participation des enfants

Norme 3 :

Un environnement adapté à l'enfant et qui renforce ses capacités

Norme 4 :

L'égalité des chances

Norme 5 :

Des collaborateurs efficaces et confiants

Norme 6 :

La participation comme moyen de promouvoir la sécurité et la protection de l'enfant

Norme 7 :

Assurer le suivi et l'évaluation

Norme I

Une approche éthique : transparence, honnêteté et obligation de rendre des comptes

Qu'est-ce que cela signifie

Les organisations et les intervenants adultes s'engagent à agir dans le respect de l'éthique et du principe de participation et à respecter la primauté de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Pourquoi c'est important

Inévitablement, il existe des déséquilibres dans les pouvoirs et statuts des adultes et des enfants. Il est nécessaire d'adopter une approche éthique pour s'assurer que la participation des enfants soit réelle et significative.

Critères déterminant le respect de la norme

- Les enfants sont capables d'exprimer librement leur point de vue et leur avis qui est pris en compte avec respect.
- L'objet de la participation des enfants est clair, et les paramètres qui permettent de la mesurer sont honnêtes. Les enfants comprennent à quel point ils peuvent avoir une influence sur la prise de décision et comprennent de qui relève la décision finale.
- Les rôles et responsabilités de toutes les personnes impliquées (enfants et adultes) sont clairement définis, compris et acceptés.
- Des buts et des objectifs clairs ont été définis avec les enfants concernés.
- Les enfants obtiennent et ont accès à des informations pertinentes concernant leur implication.
- Les enfants sont impliqués dans le processus le plus tôt possible et sont en mesure d'avoir une influence sur la conception et le contenu du processus de participation.
- Les adultes "venus de l'extérieur" et impliqués dans tout processus de participation sont sensibilisés au travail avec les enfants, ont bien compris leur rôle et ont la volonté d'écouter et d'apprendre.
- Les organisations et les collaborateurs sont responsables devant les enfants des engagements qu'ils prennent.
- Dans les cas où le processus participatif implique la représentation d'un groupe plus important d'enfants, la sélection des représentants est basée sur les principes de démocratie et de non discrimination.
- Les obstacles et défis que les enfants participant ont pu rencontrer dans d'autres domaines dans d'autres domaines de leur vie sont examinés et évoqués avec les enfants impliqués afin de réduire les répercussions négatives potentielles de la participation.

Norme 2 :

Le caractère pertinent et volontaire de la participation des enfants

Qu'est-ce que cela signifie

Les enfants participent à des processus et travaillent sur des questions qui les affectent directement et ont le choix de participer ou de ne pas participer.

Pourquoi c'est important

La participation des enfants doit se baser sur leurs connaissances personnelles : les informations et les connaissances dont les enfants disposent concernant leur propre vie, leurs communautés et les questions qui les concernent. En fonction de leurs autres engagements, les enfants doivent pouvoir participer selon les modalités qu'ils définiront et selon la durée qu'ils choisiront.

Critères déterminant le respect de la norme

- Les questions abordées sont réellement pertinentes pour les enfants impliqués et se basent sur leurs connaissances, leurs compétences et leur savoir-faire.
- Les enfants sont impliqués dans la définition des critères de sélection et de représentation pour la participation.
- Les enfants ont le temps de réfléchir à leur implication et des procédés sont mis en place afin de permettre de prendre des décisions éclairées concernant leur participation.
- La participation des enfants est volontaire et ils peuvent se retirer du processus à tout moment s'ils le souhaitent.
- Les enfants doivent être impliqués selon des modalités, à des niveaux et à un rythme adaptés à leurs capacités et à leurs centres d'intérêt.
- Les autres engagements des enfants sont respectés et pris en considération (par exemple leurs engagements dans leur foyer, au travail, à l'école).
- Les méthodes de travail et d'implication sont basées sur les structures locales de soutien, leurs connaissances et leurs pratiques, et prennent en compte leurs pratiques sociales, économiques, culturelles et traditionnelles.
- Le soutien des adultes clés dans la vie des enfants (par exemple, parents/tuteurs, professeurs) est obtenu afin de promouvoir l'encouragement et l'assistance en faveur de la participation des filles et des garçons.

Norme 3 :

Un environnement adapté à l'enfant et qui renforce ses capacités

Qu'est-ce que cela signifie

La participation des enfants se fait dans un environnement sûr, accueillant et encourageant.

Pourquoi c'est important

La qualité de la participation des enfants et leur capacité à en tirer le meilleur profit dépendent fortement des efforts consacrés à la création d'un environnement favorable à la participation.

Critères déterminant le respect de la norme

- Les méthodes de travail doivent être basées sur le renforcement de l'estime de soi et de la confiance en eux des filles et des garçons d'âges et de capacités différents de telle sorte qu'ils sentent qu'ils sont capables d'apporter leur contribution et qu'ils ont des expériences et des connaissances valables à partager.
- Les méthodes d'implication sont conçues en partenariat avec les enfants de telle sorte qu'elles reflètent leurs modes d'expression préférés.
- Un temps et des ressources suffisantes sont consacrés à une participation de qualité et les enfants sont soutenus de manière appropriée dans la préparation de leur contribution.
- Les adultes (y compris les parents/ tuteurs de l'enfant) sont sensibilisés pour les aider à comprendre la valeur de la participation des enfants et leur permettre de jouer un rôle positif en soutenant cette participation (par exemple au moyen de campagnes de sensibilisation, de réflexion et de renforcement des capacités).
- Des lieux de réunion adaptés aux enfants sont choisis pour que les enfants se sentent détendus, à leur aise et aient accès aux installations dont ils ont besoin. Les locaux doivent être accessibles aux enfants handicapés.
- L'organisation et les procédures officielles sont conçues/modifiées pour faciliter la tâche aux enfants (plutôt que pour les intimider) et pour que les filles et les garçons les moins expérimentés se sentent bienvenus.
- Lorsque ceci est nécessaire, un soutien est proposé en vue de faciliter l'échange d'information et/ou le renforcement des capacités et des compétences afin que la participation individuelle ou collective des enfants puisse être effective.
- On demande aux enfants quelles sont les informations dont ils ont besoin et les informations accessibles sont fournies aux enfants dans les délais, dans des formats adaptés aux enfants et dans des langues qu'ils comprennent, y compris les enfants ayant un handicap visuel ou auditif.
- Dans les cas où des enfants ayant différentes langues maternelles se réunissent, un accès à des informations écrites et une interprétation professionnelle doit être prévue pour que tous les enfants puissent réellement participer aux débats.
- Toutes les discussions impliquant des enfants se font dans un vocabulaire non-technique et/ou tout le jargon ou les termes techniques sont clairement expliqués.

Norme 4 : L'égalité des chances

Qu'est-ce que cela signifie

Les activités en matière de participation des enfants doivent remettre en cause et ne doivent pas renforcer les modèles de discrimination et d'exclusion existant. Elles doivent encourager les groupes d'enfants qui font généralement l'objet de discriminations et qui sont souvent exclus des activités à s'impliquer dans les processus participatifs.

Pourquoi c'est important

Les enfants, comme les adultes, ne constituent pas un groupe homogène et la participation doit être un moyen d'assurer l'égalité des chances de tous les enfants indépendamment de leur âge, de leur race, de leur couleur, de leur sexe, de leur langue, de leur religion, de leurs opinions politiques ou autres, de leur origine nationale, ethnique ou sociale, de la propriété, d'un handicap, de leur statut de naissance ou autre (ou ceux de ses parents/tuteurs).

Critères déterminant le respect de la norme

- Tous les enfants doivent avoir les mêmes chances de participer et aucun enfant ne doit faire l'objet de discrimination en raison de son âge, de sa race, de sa couleur, de son sexe, de sa langue, de sa religion, de ses opinions politiques ou autres, de son origine nationale, ethnique ou sociale, de la propriété, d'un handicap, de son statut de naissance ou autre.
- L'implication des enfants doit avoir pour objet de prendre en compte tous les enfants plutôt qu'un petit groupe. Ceci signifie qu'il peut être nécessaire d'aller vers les enfants au niveau local plutôt que d'inviter leurs représentants en un lieu centralisé.
- La pratique en matière de participation des enfants doit être assez souple pour répondre aux besoins, aux attentes et à la situation de différents groupes d'enfants – et pour réévaluer régulièrement leurs préoccupations.
- La tranche d'âge, le sexe et les capacités des enfants sont pris en compte dans l'organisation de la participation, par exemple dans la manière dont l'information est présentée.
- Ceux qui travaillent avec les enfants sont en mesure de proposer un environnement non discriminatoire et accueillant.
- Aucune hypothèse n'est faite a priori sur ce que les différents groupes d'enfants peuvent ou ne peuvent pas faire.
- Tous les enfants ont les mêmes chances de faire entendre leur voix et de voir leurs contributions reprises dans les résultats du processus participatif, y compris dans les processus qui impliquent à la fois des enfants et des adultes.
- S'il existe une limite au nombre d'enfants pouvant participer, les enfants choisissent eux-mêmes, parmi leurs pairs, ceux qui sont chargés de les représenter dans les manifestations participatives sur la base des principes de démocratie et d'intégration.
- Il sera demandé à des adultes ayant une influence d'obtenir le soutien de la communauté à la participation des groupes victimes de discriminations.

Norme 5 : Des collaborateurs efficaces et confiants

Qu'est-ce que cela signifie

Les collaborateurs et les cadres adultes qui soutiennent/facilitent la participation des enfants sont formés et soutenus pour être en mesure de fournir un travail de qualité.

Pourquoi c'est important

Les intervenants adultes ne peuvent encourager efficacement et de manière déterminée une réelle participation des enfants que s'ils disposent de la compréhension et des compétences nécessaires.

Critères déterminant le respect de la norme

- Tous les collaborateurs et cadres de l'organisation sont sensibilisés à l'importance de la participation des enfants et comprennent l'engagement pris en faveur de la participation des enfants.
- Le personnel dispose d'une formation et d'outils adaptés et d'autres opportunités de développement en matière de participation pour leur permettre de travailler efficacement et avec confiance avec les enfants d'âges et de capacités différentes.
- Le personnel dispose d'un soutien et d'une supervision adaptés, et une évaluation des pratiques participatives est organisée.
- Les compétences techniques et l'expertise spécifique (par exemple en matière de communication, de facilitation, de résolution des conflits et de travail dans un environnement multi-culturel) sont rassemblées grâce à la combinaison des outils que représentent le recrutement, la sélection, le développement de carrière et les échanges pratiques.
- Les relations entre le personnel et entre les membres du personnel et l'encadrement sont basées sur un comportement adapté, le respect mutuel et l'honnêteté.
- Un soutien est fourni au personnel d'encadrement et aux collaborateurs pour qui la participation des enfants représente un changement significatif sur le plan personnel et culturel, sans que ceci soit considéré comme étant un problème.
- Les collaborateurs sont en mesure d'exprimer leur avis et leurs appréhensions concernant l'implication des enfants, et ces questions sont traitées de manière constructive.

Norme 6 :

La participation comme moyen de promouvoir la sécurité et la protection de l'enfant

Qu'est-ce que cela signifie

Les politiques et les procédures en matière de protection de l'enfance constituent une partie essentielle des activités visant à faire participer les enfants.

Remarque : Le personnel de Save the Children doit appliquer ces normes de pratiques en conjonction avec la politique de l'organisation en matière de protection de l'enfance.

Pourquoi c'est important

Les organisations ont le devoir de prendre soin des enfants avec lesquels elles travaillent et tout doit être fait pour limiter le risque de sévices, d'exploitation ou les autres conséquences négatives de la participation.

Critères déterminant le respect de la norme

- Les droits à la protection des enfants sont un élément essentiel de la planification et de l'organisation de la participation des enfants.
- Les enfants impliqués dans un travail participatif ont conscience de leur droit d'être protégés contre les mauvais traitements et savent à qui s'adresser en cas de besoin.
- Des collaborateurs formés et compétents sont chargés de traiter des questions relatives à la protection de l'enfance pendant le processus de participation et d'assurer la coordination.
- Les collaborateurs chargés de l'organisation du processus de participation disposent d'une stratégie en matière de protection de l'enfance qui est propre à chaque processus. Cette stratégie doit faire l'objet d'une bonne communication et être bien comprise par tous les collaborateurs impliqués dans le processus.
- Des mesures de sauvegarde sont adoptées pour minimiser les risques et prévenir les abus (par exemple, les enfants bénéficient d'une supervision et d'une protection adaptées à tout moment ; une évaluation des risques est prévue pour les activités résidentielles en dehors du foyer ; les enfants sont protégés des sévices commis par d'autres enfants).
- Les collaborateurs reconnaissent leurs obligations et leurs responsabilités sur le plan juridique et éthique (par exemple concernant leur propre comportement et ce qu'ils ont à faire s'ils ont connaissance du comportement inadapté d'autres personnes). Un système d'alerte en cas d'incident grave est mis en place et compris par tous les collaborateurs.
- Les procédures en matière de protection de l'enfance reconnaissent le risque particulier auquel sont confrontés certains groupes d'enfants et les obstacles supplémentaires auxquels ils se heurtent pour obtenir de l'aide.
- Une évaluation précise est faite des risques liés à la participation des enfants et au fait qu'ils s'expriment, mènent des campagnes et défendent leurs droits. En fonction des risques identifiés, il peut être nécessaire de prendre des mesures pour protéger l'identité des enfants ou pour assurer un suivi et une protection (par exemple pour assurer leur réintégration en toute sécurité dans leurs communautés).
- L'enfant devra donner son consentement à l'utilisation de toutes les informations qu'il a fournies et les informations considérées confidentielles devront être protégées à tout moment.
- Une procédure de plainte formelle est créée pour permettre aux enfants impliqués dans des activités participatives de se plaindre de tout incident lié à leur participation. Des informations relatives à la procédure de plainte sont fournies aux enfants dans des langues et dans des formats appropriés.
- Aucune photo, vidéo ou image numérique des enfants ne devra être prise ou publiée sans le consentement de l'enfant concernant son utilisation spécifique.
- Sauf accord contraire, il ne doit pas être possible de remonter la chaîne de l'information pour parvenir à l'enfant ou au groupe d'enfants qui l'a fournie.
- Les responsabilités liées à l'obligation de rendre compte, la sécurité, l'assurance en cas de voyage ou de maladie sont clairement réparties et prévues de manière efficace.

Norme 7 :

Assurer le suivi et l'évaluation

Qu'est-ce que cela signifie

L'importance que nous attribuons à l'implication de l'enfant se traduit par notre engagement à assurer un retour d'information et/ou un suivi et à conduire une évaluation de la qualité et de l'impact de la participation des enfants.

Pourquoi c'est important

Il est important que les enfants comprennent le résultat de leur participation et la manière dont leur contribution a été utilisée. Il est également important que, lorsque ceci est pertinent, les enfants soient invités à participer aux processus ou aux activités de suivi. En tant qu'acteur clé, les enfants doivent prendre part au processus de suivi et d'évaluation.

Critères déterminant le respect de la norme

- Les enfants sont encouragés à participer aux processus de suivi et d'évaluation.
- Le suivi et l'évaluation sont traités au stade de la planification, comme faisant partie intégrante de toute initiative de participation.
- Les enfants sont soutenus et encouragés à échanger leurs expériences avec des groupes de pairs, les communautés locales, les organisations et les projets dans lesquels ils pourraient être impliqués.
- Les enfants obtiennent un retour d'information rapide et clair sur l'impact de leur implication, le résultat des décisions prises, les étapes suivantes, et la valeur de leur participation.
- Tous les enfants impliqués obtiennent un retour d'information.
- On demande aux enfants s'ils sont satisfaits du processus participatif et la manière dont, selon eux, ce processus pourrait être amélioré.
- Les résultats du suivi et de l'évaluation sont communiqués aux enfants impliqués d'une manière qui soit accessible et adaptée à leurs besoins. Leur réaction sera prise en compte dans les activités participatives organisées par la suite.
- Nous reconnaissons les erreurs identifiées dans le cadre de l'évaluation et prendrons des engagements sur la manière dont nous tirerons les leçons de ces erreurs pour améliorer les processus participatifs à l'avenir.
- Les adultes évalueront la façon dont ils ont traduit et mis en œuvre les priorités et les recommandations des enfants dans leurs politiques, leurs stratégies et leurs programmes.
- La question de la pérennité du soutien est traitée avec les enfants. Les adultes informent clairement les enfants de l'étendue et des limites de leur engagement à soutenir les initiatives et les organisations des enfants. Si le soutien ne peut être poursuivi, les adultes fournissent aux enfants les ressources et l'aide nécessaires pour entrer en contact avec d'autres agences susceptibles de les aider.



Normes de pratiques relatives à la participation des enfants

Depuis l'adoption de la convention de Nations Unies sur les droits de l'enfant en 1989, de nombreuses organisations dans le monde entier ont pris des mesures pour impliquer les enfants et les jeunes dans leurs projets, leurs services et leurs activités de recherche. La participation des enfants dans de nombreux processus de prise de décision a également été soutenue. La qualité de ce travail participatif est cependant inégale.

Le présent ouvrage contient une série de normes de pratiques élaborées par Save the Children sur la base de son expérience de la participation des enfants dans différents pays du monde. Bien qu'elles aient été élaborées à l'attention du personnel de Save the Children, nous espérons que ces normes de pratiques seront appliquées plus largement et intéresseront d'autres organisations oeuvrant en faveur des enfants, ONG ou prestataires de services. Les normes de pratiques proposent des orientations opérationnelles sur des questions telles que :

- une approche éthique de la participation des enfants,
- l'impératif de protection des enfants dans les pratiques participatives,
- la création d'un environnement adapté aux enfants et permettant la participation de tous les enfants,
- l'importance du suivi et de l'évaluation.

Les normes de pratiques peuvent être utilisées de différentes manières :

- pour faciliter la compréhension de ce qu'est « une véritable participation »,
- pour améliorer les performances des individus et des organisations en matière de participation des enfants,
- pour évaluer la qualité de la participation dans le cadre d'une évaluation rétrospective,
- pour identifier les lacunes en termes de compétences et de connaissances, et pour proposer une formation adaptée.

Alliance Internationale Save the Children
Second Floor
Cambridge House
100 Cambridge Grove
London
W6 0LE
Royaume-Uni

Tél : + 44(0) 20 8748 2554
Fax : + 44(0) 20 8237 8000