

**Inspection commune des services d'aide aux enfants de
demandeurs d'asile dans la région du Glasgow City Council**

Juin 2007

Table des matières	Page
Introduction	1
1. Contexte et circonstances	2
2. Points forts	4
3. Dans quelle mesure les services mis en place à Glasgow répondent-ils aux besoins des enfants de demandeurs d'asile et à ceux de leurs parents ?	5
4. Dans quelle mesure la prestation de services d'aide aux enfants et aux jeunes est-elle bonne ?	14
5. Dans quelle mesure la gestion des services d'aide aux enfants de demandeurs d'asile est-elle bonne ?	17
6. Dans quelle mesure la direction des services d'aide aux enfants de demandeurs d'asile est-elle bonne ?	20
7. Principaux domaines d'intervention	21
8. Les prochaines démarches	22
9. Indicateurs de qualité utilisés pour l'évaluation des services	23
10. Liste d'activités d'inspection	24
Comment nous contacter	28

Introduction

En mai 2006, le ministre de l'éducation et de la jeunesse a demandé au service d'inspection académique de Sa Majesté (*Her Majesty's Inspectorate of Education [HMIE]*) de procéder à une inspection des services et du soutien apporté aux enfants¹ de demandeurs d'asile dans la région du *Glasgow City Council*. Les services fournis par le *Glasgow City Council*, le service national de santé de Greater Glasgow et Clyde, la police de Strathclyde, l'Administration écossaise du rapporteur chargé de la situation sur les enfants (*Scottish Children's Reporter Administration [SCRA]*) et le secteur bénévole étaient inclus dans l'inspection.

Un cadre générique d'indication de la qualité pour les services d'aide aux enfants intitulé « *Guide d'évaluation des services d'aide aux enfants et aux jeunes au moyen d'indicateurs de qualité* » (*Guide to Evaluating Services for Children and Young People Using Quality Indicators*²) a été utilisé dans le cadre de l'inspection. Des indicateurs de qualité appropriés sélectionnés à partir de ce cadre, ainsi que des illustrations associées, ont été utilisés pour évaluer les services. La vision envisagée au plan national pour les enfants d'Ecosse - qui devraient être en sécurité, en bonne santé, capables de réussir, encouragés, actifs, respectés, responsables et intégrés – a été utilisée pour considérer dans quelle mesure les services répondaient bien aux besoins des enfants de demandeurs d'asile.

L'équipe d'inspection pluridisciplinaire comprenait des inspecteurs qualifiés et expérimentés en matière de travail social, de santé, d'éducation, de maintien de l'ordre, d'apprentissage et de développement au sein des communautés. Dans le cadre de ces activités, les inspecteurs ont rencontré 170 enfants et 45 parents environ, individuellement et en groupes. Les expériences et opinions des enfants et des parents ont contribué pour une large part aux éléments de preuve réunis par l'équipe d'inspection.

¹ Le terme « enfants » apparaissant dans l'ensemble de ce document fait référence aux personnes de moins de 18 ans, conformément à la définition spécifiée dans la loi de 2006 sur l'inspection commune des services d'aide aux enfants et sur l'inspection des services sociaux (Ecosse), article 7 (1) (*Joint Inspection of Children's Services and Inspection of Social Work Services (Scotland) Act 2006, section 7 (1)*)

² Guide d'évaluation des services d'aide aux enfants et aux jeunes au moyen d'indicateurs de qualité, Inspection de l'enseignement de Sa Majesté 2006 (*A Guide to Evaluating Services for Children and Young People Using Quality Indicators*, HM Inspectorate of Education 2006)

1. Contexte et circonstances

Comptant une population de 578 790 habitants, Glasgow est la plus grande ville d'Ecosse et elle est exposée à des niveaux d'exclusion sociale plus élevés que dans toute autre région d'Ecosse. Près de 40 % des habitants de Glasgow résident dans des lieux figurant parmi les 10 % les plus touchés par l'exclusion en Ecosse. Plus d'un habitant sur quatre (28 %) est candidat à l'aide au revenu ou à l'allocation d'incapacité. Bien que ce chiffre ait baissé au cours des dix dernières années, il reste le plus élevé d'Ecosse. La proportion de délits recensés et la proportion de zones classées comme étant défavorisées et touchées par les délits de l'index des exclusions multiples d'Ecosse de 2006 (*Scottish Index of Multiple Deprivation (2006)*) sont plus élevées que dans toute autre région d'Ecosse.

En 2000, le *Glasgow City Council* a signé un contrat avec le service national d'aide aux réfugiés (*National Asylum Support Service ou NASS*) en vue d'héberger les personnes demandeuses d'asile. Dans ce contrat, le *Glasgow City Council* était le seul prestataire d'hébergement. Toutefois, selon le plus récent contrat passé en 2006, il apparaît que l'association de construction et de gestion des logements sociaux de Glasgow (*Glasgow Housing Association (GHA)*) sous contrat avec le *Glasgow City Council*, assure 81 % de l'hébergement, l'association chrétienne des jeunes hommes (*Young Men's Christian Association (YMCA)*) assurant 9 % de la prestation et Angel London Ltd 10 %.

Les premières familles avec enfants sont arrivées en mai 2000. Au moment de l'inspection, on recensait 2 026 familles demandeuses d'asile comptant 1 411 enfants en âge d'être scolarisés à Glasgow. Le nombre de familles dont la demande d'asile avait été refusée et qui habitaient dans la ville depuis un certain nombre d'années, ainsi que celles arrivées récemment, était très élevé. Ces parents et enfants étaient arrivés à Glasgow en provenance de 54 pays d'origines différentes.

Le processus de demande d'asile est établi par la législation sur l'immigration et les directives associées du Royaume-Uni. Le nouveau modèle d'asile (*New Asylum Model*), dont le but était de traiter les nouvelles demandes et de prendre des décisions plus rapidement, a été introduit fin 2006. Les demandeurs d'asile doivent se soumettre à des délais stricts et ils doivent apporter des éléments de preuve justifiant leurs demandes. Lorsqu'une demande d'asile est faite, le NASS fournit un hébergement et un appui financier aux individus et aux familles. L'appui financier assuré par le NASS est fourni à hauteur de 70 % du niveau d'aide au revenu pour les adultes et de 100 % pour les enfants. Les parents ne perçoivent pas de prestation pour enfants ni d'appui financier supplémentaire. Pendant la durée où ils résident à Glasgow, les demandeurs d'asile doivent se présenter régulièrement aux bureaux de la direction de l'immigration et de la nationalité du ministère de l'intérieur (*Immigration and Nationality Directorate*³ (*IND*)), afin de « pointer ». A l'issue du processus de demande d'asile, une décision est prise quant à savoir si le demandeur d'asile peut ou non rester au Royaume-Uni. S'il n'est pas autorisé à rester, il devra quitter le pays. L'appui accordé par le NASS, tant financier que du point de vue de l'hébergement, peut être supprimé. Il est loisible à l'IND de prendre des dispositions en vue de retenir et d'expulser de force les familles concernées.

• _____
³ Désormais, la Direction de l'immigration et de la nationalité du Ministère de l'intérieur s'appelle également Agence des frontières et de l'immigration (*Border and Immigration Agency*).

Le processus de demande d'asile et les conséquences des décisions prises avaient un impact important sur les enfants et leurs parents. Les inquiétudes quant à l'avenir affectaient la santé émotionnelle et la santé mentale des enfants et des parents, un état de choses commun parmi d'autres personnes interrogées. Nombre de parents et d'enfants avaient vécu en Ecosse pendant un certain nombre d'années et ils s'étaient bien intégrés dans leurs communautés locales. Ceci a eu pour effet de rendre particulièrement inquiétant la possibilité d'un retour dans le pays d'origine. L'expulsion de familles par l'IND a donné suite à des manifestations au sein des communautés locales. Les services ont exprimé des inquiétudes au sujet de l'effet perturbateur des expulsions sur les relations au sein des communautés.

La législation et les directives associées en matière d'immigration au Royaume-Uni ont déterminé les services dont les personnes demandeuses d'asile sont en droit de bénéficier. Les familles peuvent avoir accès à toutes les prestations du service national de santé (NHS) pendant toute la durée durant laquelle leur demande d'asile est étudiée. En cas de demande finalement refusée, les familles continuent de bénéficier du droit au traitement médical d'urgence, mais elles peuvent être amenées à s'acquitter du paiement d'autres services de santé. Le service national de santé de Greater Glasgow et le service de santé de Clyde fournissaient aux parents et enfants de demandeurs d'asile un ensemble complet de services qui étaient bien utilisés.

Environ 150 enfants demandeurs d'asile non accompagnés ont été recensés à Glasgow. Ce groupe comprenait des enfants qui étaient de jeunes parents, des enfants donneurs de soins et des enfants ayant perdu des proches et subi un traumatisme. Les besoins de ces enfants étaient très variés et nombre d'entre eux étaient vulnérables. Glasgow avait développé des services existants, de même qu'un ensemble de services ciblés dont la finalité était de répondre aux besoins de ce groupe.

Les autorités locales ont pour obligation de fournir des places dans un établissement préscolaire à tous les enfants de trois et quatre ans, quel que soit leur statut d'immigration. Les enfants de demandeurs d'asile âgés de 5 à 16 ans sont en droit de bénéficier d'un enseignement scolaire. Les enfants de seize à dix-huit ans peuvent continuer d'étudier à l'école, suivre des cours de l'enseignement professionnel à plein temps ou à temps partiel en anglais pour les locuteurs d'autres langues (*Speakers of Other Languages (ESOL)*) et d'autres formations et ce, jusqu'au diplôme national supérieur (*Higher National Diploma (HND)*), dans le cadre de l'enseignement professionnel, pendant une durée maximale de 16 heures par semaine. Les enfants n'ont pas droit à une aide financière pour les études supérieures et ils doivent généralement s'acquitter des frais d'études pour étudiants étrangers.

Le travail au sein de communautés composées de nombreux groupes ethniques différents s'est avéré difficile pour les services en place à Glasgow. La quasi-totalité des enfants et des parents ont signalé qu'ils avaient été victimes d'un harcèlement racial ayant affecté leur existence au quotidien, leur sentiment d'appartenance à une communauté et leur sécurité. Le personnel de tous les services a travaillé d'arrache-pied pour promouvoir l'intégration et des relations positives. Des mesures avaient été prises en vue de remettre en question les stéréotypes et les malentendus contribuant au harcèlement racial.

Les services en place à Glasgow, y compris le *Glasgow City Council*, la police de Strathclyde, l'administration écossaise des conseillers pour enfants, le service national de santé de Greater Glasgow et le service de santé de Clyde, de même que des organismes du

secteur bénévole, avaient été invités à œuvrer dans les limites d'un cadre de politiques et d'une législation dévolues au sujet en question.

2. Points forts

L'équipe d'inspection a identifié les points forts suivants dans les services aux enfants de demandeurs d'asile :

- Impact positif des services locaux sur les enfants et leurs parents dans la promotion du bien-être et de l'inclusion.
- Travail des écoles engagées à promouvoir l'inclusion et l'intégration et à soutenir les enfants dans l'acquisition de connaissances, en particulier l'anglais.
- Prestation de services par le secteur bénévole, notamment des initiatives et des groupes locaux.
- Action de services spécialisés, notamment le projet d'aide aux demandeurs d'asile de Glasgow (*Glasgow Asylum Seekers Support Project*) et le service de traduction et d'interprétation cogéré et cofinancé de Glasgow.
- Haut niveau d'innovation, d'engagement et d'enthousiasme pour le travail avec les enfants, manifesté par les membres du personnel de tous les services.

3. Dans quelle mesure les services mis en place à Glasgow répondent-ils aux besoins des enfants de demandeurs d'asile et à ceux de leurs parents ?

De façon générale, le dispositif de services en place à Glasgow répondait bien aux besoins des enfants de demandeurs d'asile, certaines dispositions y répondant très bien. Les prestations à caractère universel et les prestations spécialisées se sont avérées efficaces pour permettre aux enfants de se sentir en sécurité, en bonne santé, capables de réussir, encouragés, actifs, respectés, responsables et intégrés. Les services fournis répondaient très bien aux besoins des parents. Les enfants et les parents gardaient une bonne expérience de l'utilisation de ces services, même s'ils indiquaient que leur existence au quotidien était affectée par des manifestations de harcèlement racial et des restrictions au niveau des opportunités d'éducation et d'emploi.

Les services de l'éducation s'employaient bien à veiller à ce que les enfants soient **en sécurité** dans leur école, notamment dans les écoles primaires. Tout le personnel enseignant veillait activement à promouvoir leur sécurité. Pour la plupart, les directeurs et directrices veillaient à faire passer un message fort d'inclusion au sein des écoles. La plupart du personnel des écoles réagissait rapidement et efficacement aux manifestations de harcèlement racial et aux brimades. Les enfants se sentaient moins en sécurité dans les établissements secondaires, où ils éprouvaient moins de confiance pour signaler un harcèlement racial ou des brimades.

Les enfants se sentaient moins en sécurité dans leur communauté. La quasi-totalité d'entre eux indiquaient qu'ils avaient été exposés à des formes diverses de harcèlement racial, les incidents variant du comportement abusif par la parole aux attaques physiques, bien qu'ils n'aient pas toujours signalé de tels comportements à la police de Strathclyde. Les parents et les enfants essayaient d'éviter ces incidents en restant chez eux. Ceci limitait l'accès des enfants à des occasions de jeux à l'extérieur et à un contact avec des amis.

Le personnel des différents services se rendait compte des difficultés éprouvées par ces enfants. Un certain nombre de développements de services, d'initiatives et de projets de partenariat avec le secteur bénévole a été mis en œuvre, notamment le projet de parcours partagé du Prince's Trust (*Prince's Trust Shakedown Project*), qui a pour vocation de promouvoir l'intégration et la sécurité des enfants. Un livret très utile sur la sécurité individuelle intitulé « Pour rester en sécurité » (*Staying Safe*) a été produit en seize langues à l'intention des enfants et des familles. La police de Strathclyde a mis en place un certain nombre d'initiatives, notamment *Operation Reclaim*, opération visant à promouvoir la participation d'enfants de demandeurs d'asile et d'enfants locaux à des activités de football. Le nombre de délits recensés au niveau local a baissé durant la mise en place de l'initiative *Operation Reclaim*.

Bonne pratique : la sécurité avant tout

Des infirmières à domicile spécialisées du service national de santé de Greater Glasgow et du service de santé de Clyde ont recensé le nombre d'accidents se produisant dans la région nord de Glasgow et elles ont identifié un risque plus élevé d'accidents liés aux activités en cuisine et à l'utilisation d'appareils chauffants. Pour remédier à cet état de fait, les infirmières à domicile spécialisées, ainsi que les sapeurs-pompiers et les services de secours de Strathclyde, ont collaboré afin de fournir des conseils sur la sécurité incendie dans les foyers. Un DVD et une brochure d'excellente qualité ont été produits sous l'intitulé « L'intégration et la sécurité à Glasgow » dans le but de sensibiliser davantage les personnes aux questions de sécurité au domicile et de sécurité incendie, mais aussi afin de réduire les risques auxquels sont exposés les enfants. Des demandeurs d'asile ont participé au tournage du DVD et la brochure a été sélectionnée dans le cadre d'un concours proposé aux enfants des écoles. Des personnes de la communauté des demandeurs d'asile ont été identifiées et formées en vue de promouvoir les messages de sécurité auprès de leurs pairs. L'information initiale en retour communiquée par les demandeurs d'asile et les professionnels a été très positive.

La satisfaction des besoins des enfants en matière de **santé** était bonne. De façon générale, les enfants avaient accès aux services de santé, y compris aux soins dentaires et aux services spécialisés, lorsqu'ils en avaient besoin. La totalité des enfants et des adultes étaient inscrits chez un médecin généraliste (*General Practitioner (GP)*) et ils ont tous fait l'objet d'un bilan de santé dans les 48 heures suivant leur arrivée à Glasgow. Plusieurs enfants non accompagnés se sont rendus aux services des urgences, en vue d'obtenir des informations ou un traitement suite à des difficultés d'inscription chez un médecin généraliste.

Les enfants et leurs parents appréciaient les services de santé dont ils bénéficiaient. Ils les utilisaient régulièrement et étaient nombreux à se présenter en vue d'être vaccinés. De façon générale, le personnel de soin travaillait bien avec les enfants. Des services de planning familial et de conseils aux jeunes étaient en place dans des centres locaux implantés en divers endroits de Glasgow. Des infirmières à domicile spécialisées travaillaient de façon efficace et créative avec les parents et les enfants. Lorsqu'une place dans un établissement préscolaire n'était pas disponible pour un enfant, elles trouvaient souvent une place dans une crèche.

Les enfants de demandeurs d'asile recevaient des repas gratuits à l'école. Ils disposaient d'un choix varié de plats sains. Des plats *halal* étaient proposés et des fruits étaient donnés gratuitement à tous les enfants des écoles primaires. Les enfants faisaient preuve de bonnes connaissances nutritionnelles.

Le fait d'appartenir à une famille demandeuse d'asile affectait souvent la santé émotionnelle et mentale des enfants. Ils s'inquiétaient de l'avenir et les opportunités de partager de façon appropriée des expériences passées ou actuelles avec d'autres étaient limitées. Le personnel des écoles avait conscience de ces besoins et il était sensibilisé aux difficultés auxquelles se trouvaient confrontés les enfants. Les membres du personnel des services de santé et du travail social intervenant auprès des familles demandeuses d'asile étaient également bien au fait des besoins des enfants, et leur travail reflétait cette perception.

Bonne pratique : service international de recherche de personnes et d'envoi de messages de la Croix Rouge britannique

Les enfants ayant perdu contact avec des sœurs, des frères, des parents ou des membres de leur famille pouvaient utiliser le service de recherche de personnes et d'envoi de messages de la Croix Rouge. Ce service servait à trouver des membres d'une famille et à envoyer et recevoir des messages. Le personnel de la Croix Rouge avait acquis une bonne connaissance du travail avec les enfants et il prenait soin de discuter avec eux du processus de recherche des membres de leur famille et d'envoi de messages. Les enfants pouvaient être sûrs du maintien de la confidentialité, ils étaient traités avec respect et leurs opinions étaient dûment prises en considération.

Les enfants de demandeurs d'asile **donnaient la pleine mesure de leurs capacités** dans de nombreux domaines de leur vie. Ils bénéficiaient d'un très bon soutien de la part du personnel enseignant pour apprendre l'anglais et être en situation de réussite à l'école. Les enfants et les parents appréciaient l'éducation assurée dans les écoles. A l'arrivée à Glasgow, le projet de soutien aux demandeurs d'asile de Glasgow (GASSP) et les écoles collaboraient de façon efficace, en vue de veiller à ce que les enfants bénéficient d'une place dans une école appropriée. Le placement dans des établissements d'enseignement professionnel était identifié de façon appropriée pour les enfants plus âgés.

De manière générale, les enfants étaient bien intégrés dans les écoles et les établissements d'enseignement professionnel. Le niveau d'assiduité était élevé et très peu d'enfants étaient exclus. Les enfants s'inquiétaient souvent de leur avenir et de leur famille pendant qu'ils étaient à l'école ou lorsqu'ils essayaient d'étudier. Ceci avait parfois une incidence sur leur capacité à se concentrer en classe. La quasi-totalité des enfants parvenaient à apprendre et à avoir confiance en eux. Les écoles leur permettaient de vivre de nouvelles expériences, elles leur donnaient l'occasion de se faire des amis et assuraient un environnement attentif apprécié des enfants. Les enfants qui avaient accès aux activités extrascolaires réussissaient bien dans ces domaines. Certains avaient organisé un défilé de mode international, d'autres avaient obtenu des récompenses lors du concours de chant en solo de la soirée de commémoration du poète Robert Burns, tandis qu'une partie d'entre eux excellaient dans les activités sportives.

La réussite des enfants était souvent associée à la durée de leur séjour au Royaume-Uni et à leur niveau de compétence en anglais. Presque tous les enfants avaient énormément progressé dans l'acquisition de l'anglais. Dans les écoles primaires, la plupart des enfants faisaient de bons progrès en lecture, en écriture et en mathématiques. De façon générale, la majorité d'entre eux atteignait le niveau national. A la fin du S4, les résultats des enfants étaient très bons, notamment en sciences et en mathématiques. En 2006, les enfants des familles de demandeurs d'asile obtenaient en moyenne de meilleurs résultats aux examens de l'autorité écossaise pour les qualifications (*Scottish Qualification Authority (SQA)*) que les autres élèves. La quasi-totalité des enfants travaillaient dur à l'école et appréciaient les opportunités qui leur étaient données en matière d'éducation. Un certain nombre d'enfants avait obtenu des résultats exceptionnellement bons dans leurs études, tant au niveau de l'examen SQA que dans le cadre d'autres opportunités qui leur avaient été proposées.

Bonne pratique : le service des métiers (Careers Scotland)

Le service des métiers d'Ecosse apportait un soutien aux enfants de demandeurs d'asile quittant les établissements d'enseignement secondaire. Le personnel organisait des groupes de réflexion avec les enfants, afin d'étudier les informations qui seraient utiles aux jeunes sortant de l'école. Des ressources ont été mises au point à l'intention des professionnels, des parents et des élèves. Les enfants ont été directement impliqués dans la réalisation d'un DVD et ils ont participé à une séance de photos destinées à l'inclusion d'images de jeunes demandeurs d'asile devant paraître dans des brochures. Des membres du personnel du service des métiers d'Ecosse spécialement nommés pour ce projet ont organisé des séances de sensibilisation destinées aux autres conseillers d'orientation, et ils ont travaillé dans le cadre d'un partenariat efficace avec les enseignants responsables de l'accompagnement spirituel. En 2006, le projet a remporté une récompense accordée par l'institut d'orientation professionnelle (Institute of Careers Guidance Award) pour son travail avec la jeunesse.

Les collèges d'enseignement professionnel travaillaient bien avec les enfants de demandeurs d'asile et ils assuraient un soutien d'ordre pratique, des cours d'anglais et un choix de formations diverses. Les enfants et les parents éprouvaient de la frustration devant le manque d'opportunités de progression vers un enseignement supérieur. Les enfants obtenant des résultats élevés n'étaient pas toujours en mesure de suivre des études universitaires. Les enfants pensaient que le fait d'être limités à un enseignement à mi-temps pour certaines formations de l'enseignement professionnel ne les aidait pas. Cet aspect était source de préoccupation pour les enfants, les parents et les professionnels.

Bonne pratique : l'Education Trusts Group

Des représentants de différents services assurés par le Glasgow City Council, le service des métiers d'Ecosse et le Bridges Project s'étaient réunis pour former un groupe d'appui aux enfants de demandeurs d'asile, en vue d'obtenir des places dans des établissements d'enseignement supérieur. Le groupe a effectué une évaluation des besoins quant au nombre de places et il a rencontré des représentants de plusieurs universités de Glasgow. L'une d'entre elles fournit une place chaque année depuis 2003. En 2006, quatre autres universités proposaient cinq places au total. Cette initiative a permis à plusieurs enfants de suivre des études supérieures, opportunité dont ils n'auraient pu bénéficier autrement.

Les membres du personnel des services concernés se sont montrés très efficaces dans leur travail d'**encouragement** des enfants. A l'arrivée, les familles rencontraient des responsables du GASSP. L'hébergement assuré par la GHA a aidé les familles à rester ensemble. Parents et enfants étaient accueillis chaleureusement à Glasgow par le personnel assurant les prestations aux demandeurs d'asile. Les écoles disposaient de programmes d'accueil efficaces, permettant aux enfants de se familiariser avec leur nouvelle situation scolaire.

Bonne pratique : école secondaire All Saints

Le directeur s'est chargé personnellement de l'accueil et de l'inscription des enfants de demandeurs d'asile. Des uniformes scolaires ont été mis à la disposition des enfants pour leur permettre d'avoir immédiatement le sentiment de faire partie de l'école. Au début, ils ont été placés dans une unité internationale, où leurs besoins en matière d'enseignement et leurs besoins émotionnels ont été évalués par le personnel. Cette évaluation a permis l'élaboration d'un plan d'apprentissage personnalisé pour chaque élève. Les enfants restaient dans cette unité jusqu'à ce qu'ils soient prêts à intégrer les classes ordinaires. Le personnel de l'unité internationale était prêt à accueillir à tout moment les élèves souhaitant revenir au sein de l'unité, et il dispensait des conseils aux enseignants des classes ordinaires au niveau de toute l'école.

Environ la moitié des enfants de moins de cinq ans fréquentaient un établissement préscolaire assuré par les services de l'éducation. Les enfants ayant obtenu une place dans un établissement préscolaire bénéficiaient de cette expérience. Ils étaient bien encouragés dans ces établissements et ils étaient en mesure d'acquérir de bonnes compétences au niveau relationnel et dans le domaine de l'acquisition de la langue. En concertation avec l'Exécutif écossais, les responsables de direction devaient clarifier dans quelle mesure le financement central était à la disposition du conseil, en vue d'assurer une éducation préscolaire partielle gratuite à tous les enfants de trois et quatre ans, quel que soit leur statut.

Les enfants demandeurs d'asile non accompagnés de moins de 16 ans étaient généralement placés dans des établissements de séjour institutionnel. Il n'existait pas de disponibilités généralisées de placement en famille d'accueil, dans le but de pourvoir aux besoins de ce groupe d'enfants. Les unités dévolues au séjour institutionnel des enfants constituaient un environnement chaleureux et stimulant pour les enfants demandeurs d'asile non accompagnés, les principaux travailleurs et les travailleurs sociaux en place apportant un bon soutien aux enfants.

Bonne pratique : maison d'enfants de Hamilton Park

Ce foyer d'accueil du Glasgow City Council disposant de places pour cinq enfants préparait les enfants de 14 ans et plus à vivre de façon indépendante. La maison des enfants était bien intégrée à la communauté locale et le responsable était membre de l'association des résidents locaux. Au cours des quatre dernières années, le personnel de Hamilton Park Avenue s'était occupé d'enfants demandeurs d'asile non accompagnés venant de sept pays différents. Il conseillait d'autres unités de séjour institutionnel sur la façon de satisfaire aux besoins de ces enfants et de traiter les questions spécifiques liées aux responsabilités leur incombant.

Les jeunes non accompagnés âgés de 16 à 18 ans bénéficiaient de prestations assurées par l'équipe d'aide aux jeunes sans abri (*Homeless Young People's Team (HYPT)*), ainsi que par d'autres services. La qualité de ces services variait. Certains enfants et jeunes non accompagnés éprouvaient des difficultés à accéder à un appui régulier et cohérent de la part d'un travailleur social désigné. Ceci concernait notamment quelques enfants s'occupant de frères et de sœurs plus jeunes. Les enfants ne bénéficiaient pas toujours d'un niveau

d'évaluation et d'un plan d'accompagnement appropriés qui répondent à leurs besoins. Les jeunes hommes non accompagnés étaient souvent inscrits au projet Campus assurant un hébergement encadré. Bien que le personnel n'ait pas été disponible 24 heures sur 24, ces services projetaient néanmoins d'augmenter l'encadrement de soutien disponible. Les jeunes femmes non accompagnées étaient placées dans différents types d'hébergement, qui n'étaient pas toujours sûrs ou aptes à assurer un environnement stimulant. L'HYPT était en phase de restructuration en vue d'améliorer les prestations aux enfants demandeurs d'asile non accompagnés.

Etant donné que les parents demandeurs d'asile recevaient 70 % du montant de l'aide au revenu versés par le NASS et qu'ils percevaient un salaire bas, plusieurs d'entre eux éprouvaient de la difficulté à assurer les besoins financiers de leurs enfants, notamment pour ce qui est de l'achat de vêtements suffisamment chauds et imperméables. Certains enfants fréquentant des établissements d'enseignement professionnel n'avaient pas assez d'argent pour s'acheter à manger ou pour payer le transport en bus jusqu'au collège. Un petit nombre d'enfants non accompagnés ne disposaient pas de revenus suffisants pour chauffer leur logement.

Les enfants bénéficiaient d'un soutien efficace pour leur permettre d'être physiquement **actifs**. Dans les établissements préscolaires, le personnel donnait aux enfants de bonnes occasions de s'adonner à des jeux physiques au quotidien. Les écoles proposaient des activités sportives variées dans le cadre du programme scolaire. Les enfants avaient accès à des activités extrascolaires diverses, notamment le football, la natation, le basket-ball, le base-ball, la danse et l'art dramatique. Certains enfants dont l'hébergement avait changé n'étaient pas toujours en mesure de participer aux activités extrascolaires, en raison d'une plus grande distance séparant le domicile de l'école.

Les communautés locales bénéficiaient de nombreuses installations de loisirs sportifs, notamment de salles de sport et de cinémas. De nombreux enfants y avaient accès gratuitement ou à tarif réduit. Ces opportunités de participer à des activités sportives et sociales favorisaient le bien-être des enfants et contribuaient aux occasions de se faire des amis. Les activités sportives et physiques étaient également mises à profit par les services, afin de promouvoir l'intégration dans les communautés locales, notamment les activités de basketball organisées par la police de Strathclyde.

Les enfants avaient accès à des parcs et à des zones de jeux publics. Néanmoins, les plus jeunes enfants manquaient parfois d'aires de jeux et d'équipements extérieurs sûrs et adéquats à proximité du domicile. Des organisations bénévoles permettaient aux enfants de bénéficier d'opportunités d'activités sportives et de loisirs telles que la lecture, les loisirs créatifs et le football. Le projet des quatre saisons du Prince's Trust (*Prince's Trust Four Seasons Project*) a prévu des activités de plein air destinées aux enfants, telles que le kayak, l'escalade, la marche dans des gorges et le VTT.

Le personnel de l'ensemble des services **respectait** bien les enfants et leur ménageait des occasions appropriées d'être **responsabilisés**. En concertation avec d'autres partenaires, les services culturels et de loisirs du *Glasgow City Council* ont réussi à veiller à ce que les enfants bénéficient d'opportunités de se faire des amis et d'acquérir d'autres compétences. Ceci a contribué à l'intégration des enfants de demandeurs d'asile au sein des communautés. Les services culturels et de loisirs ont effectué avec succès la promotion de la carte *Kidz* destinée aux enfants d'âge primaire, et celle de la carte *Glasgow Young Scot* à l'intention des

adolescents. Ces cartes ont permis aux enfants de bénéficier de réductions dans les magasins et les installations de loisirs. Ils avaient également accès à des activités de vacances et à des informations et des services de conseils variés. Ce dispositif d'usage de cartes a contribué à donner aux enfants d'importantes opportunités de se sentir acceptés et responsables en tant que citoyens locaux.

Bonne pratique : groupe Jeunes survivants – Démarches vers l'avenir (Young Survivors – Steps to the Future)

En partenariat avec les services d'établissement d'accueil et de droits des enfants du Glasgow City Council, l'initiative Big Step (Glasgow Community Planning Ltd) soutient un groupe au sein duquel les enfants non accompagnés peuvent se rencontrer, partager leurs expériences et participer à des activités, notamment à des événements de consultation. Le travail effectué par le personnel de ce groupe avait permis d'améliorer la confiance en soi éprouvée par les jeunes. Le personnel avait apporté un bon soutien au groupe et il avait encouragé les enfants à acquérir une meilleure estime d'eux-mêmes et un sens plus approfondi des responsabilités. Les membres de ce groupe avaient mis au point, conçu et produit un excellent pack d'accueil pour les enfants non accompagnés. Ce pack était financé par l'initiative Big Step et par le Scottish Refugee Council. Les enfants ont bénéficié de cette expérience et ils ont indiqué qu'ils avaient beaucoup plus confiance en eux.

Dans les écoles, le personnel enseignant était intéressé par le développement de l'identité culturelle des enfants qu'ils soutenaient dans ce sens. Les enfants étaient traités avec respect et ils étaient encouragés par le personnel enseignant à prendre des responsabilités. Bon nombre d'entre eux ont été nommés responsables-pions (*school prefects*) et désignés pour aider d'autres élèves. Certains étaient reconnus pour leurs résultats et leur rôle en tant que leader. Un élève a reçu la récompense du Jeune Ecossois de l'année (*Young Scot of the Year award*). Les Filles de Glasgow (*Glasgow Girls*), qui avaient milité pour obtenir la modification de la loi sur l'immigration, ont remporté un prix national en récompense de leurs activités.

Le personnel des services mettait à profit le service de traduction et d'interprétation de Glasgow (GTIS). Intervenant dans presque toutes les langues, les interprètes étaient mobilisés aisément et rapidement. Ceci permettait aux enfants et aux parents d'être inclus de façon efficace aux événements et réunions variés. Toutefois, le personnel des services ne veillait pas toujours à ce que les enfants bénéficient d'interprètes lorsque cela s'avérait nécessaire. Cet état de fait concernait notamment l'aide pour permettre aux enfants de comprendre les questions liées aux examens médicaux ou aux questions de discipline dans les écoles. Certains enfants ont servi d'interprètes à leurs parents dans des situations qui n'étaient pas appropriées, notamment pour traduire des informations très personnelles. De façon générale, il s'avère nécessaire de prévoir une version des informations en anglais et dans différentes langues, qui soit plus adaptée aux enfants.

Les services veillaient bien à **inclure** les enfants, et nombre d'entre eux avaient l'impression d'appartenir aux communautés locales de Glasgow qui étaient les leurs. Les amitiés nouées par les enfants importaient beaucoup à leurs yeux, tout comme le sentiment d'appartenance qu'ils ressentaient. Les enfants et les parents étaient bien intégrés et ils participaient à la vie des communautés. Les résidents locaux, qui étaient également leurs amis et leurs voisins, tout comme les personnes mobilisées dans des campagnes et les membres de groupes

professionnels, leur apportaient un soutien pratique et émotionnel et s'employaient à promouvoir leur inclusion. Néanmoins, les niveaux de revenus plus bas et l'exclusion de l'emploi auxquels étaient exposées les familles affectaient leur sentiment d'inclusion et d'appartenance à la communauté en général. Des changements apportés au niveau de l'hébergement des enfants et de leurs familles, suite à la venue d'un nouveau prestataire d'hébergement désigné par le NASS, avaient eu pour conséquence chez les enfants de perturber leur sentiment d'appartenance aux écoles et aux communautés. Avec le soutien d'autres partenaires, le GASSP s'est employé à minimiser les perturbations aux familles affectées par ces changements.

Le personnel des écoles travaillait bien pour inclure les enfants de demandeurs d'asile. La mise à l'honneur de la diversité et les projets de tutorat et de réseaux sociaux ont permis de favoriser l'inclusion. Le personnel appréciait les élèves en tant qu'individus et l'appui aux écoles dans le domaine de l'apprentissage de l'anglais aidait les enfants à se sentir inclus et à communiquer avec les autres adultes et les autres enfants. Le personnel et nombre d'autres élèves se réjouissaient de la diversité et de l'engagement manifesté à l'égard de l'éducation, résultant de la présence des enfants de demandeurs d'asile dans les écoles. Les services d'éducation préscolaire assuraient également avec succès la promotion de l'inclusion et ils encourageaient les enfants à participer pleinement aux activités des établissements préscolaires. L'établissement Anniesland College s'est montré particulièrement efficace dans l'inclusion des jeunes.

Bonne pratique : Anniesland College

Le personnel d'Anniesland College évaluait les besoins individuels des enfants non accompagnés au moment de leur inscription. Cette démarche s'effectuait par le biais de deux entretiens individuels, comprenant une discussion des besoins personnels et une autre portant sur les besoins sociaux. Le collège apportait un soutien pratique grâce à des cartes de bus et à l'octroi de sommes d'argent couvrant les frais de déjeuner, ce qui permettait aux enfants de fréquenter l'établissement. A la fin de chaque cours, le personnel prévoyait un temps suffisant pour permettre aux enfants de demander des conseils ou un soutien s'ils le souhaitaient. Les enfants non accompagnés bénéficiaient bien de cette approche, ils avaient le sentiment d'être intégrés au collège et ils avaient développé des contacts sociaux et formé des liens positifs avec le personnel. Une jeune a précisé : « Les membres du personnel sont bien plus que des enseignants, ils s'occupent vraiment de nous. On peut leur parler et ils font tout ce qu'ils peuvent pour nous aider ».

Des réseaux d'intégration et des appuis au sein de la communauté, tels que les groupes confessionnels et des services du secteur bénévole, avaient été mis sur pied dans les régions où vivaient des demandeurs d'asile. Les familles avaient accès à ces appuis, elles développaient leurs propres réseaux informels d'amis et de contacts dans la communauté et elles faisaient elles-mêmes bon accueil aux nouveaux arrivants. Toutefois, le sentiment d'inclusion au sein des communautés était affecté par des manifestations de comportements antisociaux et de harcèlement racial subies par les familles. Les enfants et leurs parents étaient préoccupés par le niveau d'abus de drogue et d'alcool, le comportement antisocial et le vandalisme présents dans leurs communautés locales. La quasi-totalité des enfants et des parents ont indiqué qu'ils avaient été l'objet de harcèlement racial dans leurs communautés, ces expériences allant des dérapages verbaux aux attaques physiques. Les enfants ayant subi un harcèlement racial de la part d'autres enfants et adultes avaient profondément souffert de

cette expérience. Les inquiétudes liées à la peur du harcèlement racial affectaient les enfants et leurs parents, notamment leur sentiment de sécurité au sein de leurs communautés. S'il existait un très bon soutien et, dans de nombreux cas, un sens partagé de la justice sociale entre les personnes demandeuses d'asile et les habitants des communautés locales, le harcèlement racial avait toutefois un impact sur la vie quotidienne des demandeurs d'asile et de leurs familles.

Bonne pratique : projet de liens d'amitié avec les jeunes réfugiés NCH (Young Refugee Befriending Project)

Ce projet impliquait le recrutement et la formation de bénévoles chargés de nouer des liens d'amitié avec les enfants et les jeunes non accompagnés âgés de 16 à 25 ans. Des professionnels de différents services avaient pris des dispositions afin d'associer des enfants et des jeunes à ce projet et de veiller à la désignation d'une personne chargée de nouer des liens d'amitié avec eux. Le jeune et l'ami se rencontraient et participaient régulièrement à des activités à caractère social. Les enfants et les jeunes qui participaient au projet étaient enthousiastes et ce service s'est avéré très bénéfique pour eux. Ils ont eu l'occasion de vivre de nouvelles expériences et de mieux connaître Glasgow. Les participants au projet ont eu le sentiment que le personnel les avait aidés dans des situations de crise, au moment où d'autres services s'étaient désintéressés d'eux.

Les services travaillaient très bien avec les parents. Le GASSP s'employait bien à créer des liens avec les parents et à renforcer ces liens. Les écoles faisaient participer les parents à l'éducation et à la vie scolaire de leurs enfants. Les parents étaient inclus dans l'inscription de leurs enfants à l'école, ils participaient à des ateliers liés au programme, à des clubs de devoirs de classe, à des réunions de parents et à des événements sociaux. Les parents étaient fiers des résultats de leurs enfants dans les écoles. Ils auraient aimé bénéficier d'autres opportunités de contribuer au développement des services au sein des écoles.

De par leur statut d'adultes demandeurs d'asile, les parents n'étaient pas autorisés à effectuer de travail rémunéré, mais ils avaient le droit de travailler bénévolement. Les services ont donné l'occasion aux parents d'assister à des cours d'anglais, des cours au collège et des cours pour apprendre à lire et à écrire, à compter, de même qu'à des cours de création littéraire, des cours d'informatique et de couture. Les services de la culture et des loisirs se sont également bien employés à promouvoir les réseaux d'intégration locale, qui comprennent des demandeurs d'asile et des représentants des services locaux. Les bibliothèques locales ont permis aux parents demandeurs d'asile de bénéficier d'opportunités d'apprentissage adéquates et ciblées pour les adultes. Certains parents participaient activement à des travaux bénévoles, notamment aux activités du bureau d'informations sociales de Maryhill (*Maryhill Citizens' Advice Bureau*). Certains d'entre eux avaient effectué un stage d'observation au poste de travail pour se familiariser avec la pratique de leur profession en Ecosse.

Des travailleurs sociaux spécialistes de l'action sociale communautaire soutenaient le projet de cadre favorisant le dialogue (*Framework for Dialogue Project*) et les réseaux d'intégration au niveau de l'ensemble de la ville. Ce projet était géré par le conseil des réfugiés d'Ecosse (*Scottish Refugee Council*) et par le *Glasgow City Council*, et il a permis d'influencer la planification au niveau local. Les questions soulevées et ayant fait l'objet de discussions dans les groupes locaux ont été communiquées à un forum de prise de décision centrale. Le

Scottish Refugee Council soutenait également le forum de prise de décision concernant les réfugiés (*Refugee Policy Forum*), qui favorisait activement la participation des parents. L'ensemble de ces groupes donnait aux parents d'importantes occasions de participer aux activités de leurs communautés, de jouer un rôle actif dans la promotion de l'intégration et d'exprimer leurs points de vue.

Bonne pratique : réseau d'intégration Greater Pollok – se comprendre les uns les autres

Ce projet était soutenu par le personnel du Glasgow City Council, du Scottish Refugee Council et de la police de Strathclyde. Son but était de modifier l'image négative des réfugiés et des demandeurs d'asile et à promouvoir une meilleure compréhension au sein des communautés. Des bénévoles également demandeurs d'asile se sont rendus dans des écoles primaires et ont parlé aux enfants de l'expérience les ayant amenés à quitter leur pays et à vivre en Ecosse. Les commentaires des enfants étaient positifs et les enseignants ont bien reçu ces initiatives. Les bénévoles qui étaient eux-mêmes parents avaient établi des liens avec les enfants de cette communauté et avaient acquis une plus grande confiance en eux grâce à ce programme. Sous l'impulsion du réseau d'intégration de Greater Pollock, le personnel et les bénévoles avaient réalisé une brochure très utile sur leur travail.

Les parents utilisaient régulièrement divers services de santé et ils estimaient généralement que le personnel était obligeant. Les services sociaux assuraient aux parents une bonne prestation quant aux droits au bien-être. Les parents indiquaient qu'ils étaient très satisfaits des services, même s'ils se rendaient compte que certains prestataires de première ligne ne comprenaient pas toujours pleinement leur situation.

4. Dans quelle mesure la prestation de services d'aide aux enfants et aux jeunes est-elle bonne ?

La prestation de services aux enfants de demandeurs d'asile était bonne. Le Glasgow City Council, le service national de santé de Greater Glasgow et le service de santé de Clyde, la police de Strathclyde, l'Administration écossaise des conseillers pour enfants (SCRA) et les services bénévoles avaient élaboré un large éventail de services. Le personnel connaissait les enfants et était bien en mesure de faire connaître leurs besoins. Les enfants demandeurs d'asile non accompagnés ne bénéficiaient pas toujours d'un plan d'évaluation ou d'un plan de service d'aide, ni de contacts suffisants avec un professionnel désigné. Les services s'étaient considérablement améliorés depuis le début du contrat passé avec le service national d'aide aux réfugiés (National Asylum Seekers Service (NASS)), mais ils n'avaient pas encore établi d'approche de partenariat suffisamment rigoureuse en vue de veiller à une amélioration.

La connaissance et la communication des besoins des enfants étaient bonnes. Le personnel des services connaissait bien les enfants, il comprenait leurs besoins et s'employait avec succès à communiquer ces besoins aux autres. Toutefois, les enseignants ne recevaient pas de manière cohérente les informations liées à la santé concernant chaque enfant, et les infirmières scolaires n'étaient généralement pas incluses dans le partage des informations.

Par le biais de son expérience, le personnel travaillant avec un plus grand nombre d'enfants de demandeurs d'asile avait acquis une compréhension de leurs besoins particuliers durant leur séjour en Ecosse, de même que des moyens d'y répondre de façon appropriée. Les professeurs d'anglais en tant que seconde langue connaissaient chaque enfant, et ils étaient bien placés pour communiquer ce qu'ils savaient à d'autres professionnels. En général, les besoins des enfants étaient satisfaits de façon la plus efficace lorsque des professionnels se réunissaient pour identifier ces besoins et pour élaborer des plans de mise en œuvre des prochaines démarches à suivre établies par leurs soins. Toutefois, lorsque les progrès et le résultat d'une demande d'asile étaient lents ou manquaient de clarté, ou dans les cas de refus, la planification à long terme pour les enfants s'avérait plus difficile. La loi sur l'immigration limitait les opportunités d'emploi, d'enseignement professionnel et d'études supérieures offertes aux enfants.

La communication et l'établissement de relations avec les enfants ayant des besoins de soutiens supplémentaires étaient complexes pour les enseignants, les psychologues scolaires et les travailleurs sociaux. Le personnel des services sociaux n'évaluait pas toujours de façon appropriée les besoins des enfants demandeurs d'asile non accompagnés âgés de 16 à 18 ans. Ces enfants ne bénéficiaient pas toujours de contacts significatifs et fréquents avec le personnel des services sociaux afin de satisfaire à leurs besoins. Il était plus difficile pour les psychologues scolaires et les enseignants de reconnaître et d'évaluer les besoins en matière d'acquisition de connaissances des enfants nécessitant un soutien supplémentaire, notamment ceux dont la connaissance de l'anglais était limitée.

De façon générale, le personnel était sensible aux différences culturelles et aux besoins des enfants. Les infirmières à domicile étaient sensibilisées aux différents styles d'éducation donnée par les parents. Le personnel éducatif avait conscience des besoins des élèves et des étudiants et de l'impact du stress sur leur acquisition de connaissances. Les besoins des enfants ayant souffert d'anxiété et de traumatismes étaient reconnus rapidement et les enfants concernés étaient orientés vers les services spécialisés appropriés.

La prestation de services permettant de répondre aux besoins des enfants était bonne. L'élaboration de solutions locales aux problèmes posés était bonne. La police de Strathclyde avait déployé les services d'officiers de police de la communauté en vue de soutenir les communautés locales. Le secteur bénévole assurait quelques petites initiatives au sein de la communauté, notamment des groupes à caractère confessionnel. Le service très efficace assuré par le GTIS aux professionnels, aux enfants et aux familles favorisait une communication efficace.

Des brochures et des documents informatifs avaient été réalisés en plusieurs langues, notamment le pack « Bienvenue à Glasgow ». Le très utile dépliant « Comment prendre ses médicaments » avait été traduit en plusieurs langues. Toutefois, la traduction appropriée d'informations relatives à certains services faisait défaut. Des informations concernant un nouveau système de rendez-vous à l'hôpital n'étaient disponibles qu'en anglais, ce qui peut expliquer le fait que certaines personnes aient raté des rendez-vous. Un manque d'informations sur les rôles et les responsabilités de professionnels tels que les travailleurs sociaux ou les psychologues cliniciens a été constaté. Ceci s'est avéré particulièrement important dans les cas où les familles n'avaient auparavant jamais eu affaire à de tels professionnels.

Le personnel de l'ensemble des services collaborait de façon efficace pour assurer les services au niveau local. Les infirmières à domicile, les sages-femmes, les enseignants des écoles, les équipes attachées aux sans-abri et les services spécialisés du secteur bénévole comprenaient bien les ressorts du travail avec les enfants de demandeurs d'asile et leurs parents. Le personnel des services sociaux élaborait des méthodes utiles à employer dans le travail avec les enfants demandeurs d'asile non accompagnés. Certains responsables et membres du personnel des services sociaux ne savaient pas avec certitude s'il était possible de transmettre le dossier d'enfants de demandeurs d'asile et d'enfants demandeurs d'asile non accompagnés au rapporteur chargé de la situation des enfants, de la même façon que pour d'autres enfants. Lorsque des dossiers étaient transmis au rapporteur, diverses mesures appropriées étaient prises. Les rapporteurs chargés de la situation des enfants ne comprenaient pas clairement les rapports complexes entre la législation écossaise et celle du Royaume-Uni en ce qui concerne les enfants de demandeurs d'asile.

De façon générale, l'amélioration des services aux enfants de demandeurs d'asile était adéquate. Depuis le début du contrat signé par Glasgow avec le NASS en vue d'héberger les demandeurs d'asile, une amélioration avait été constatée au niveau de la capacité des services universels à répondre aux besoins des enfants de demandeurs d'asile. Des services spécialisés avaient été établis afin de satisfaire aux besoins des enfants et des parents, notamment le GTIS et le GASSP. Plusieurs récompenses avaient été attribuées aux services en place à Glasgow pour le travail effectué auprès des enfants de demandeurs d'asile.

Néanmoins, aucune approche rigoureuse de partenariat visant à l'évaluation et à l'amélioration des services n'était en place. Des dispositions solides permettant de procéder à l'évaluation et à l'assurance de la qualité n'avaient pas été prises par tous les services, certains d'entre eux, notamment le service de l'éducation, ayant toutefois mis en place de bonnes dispositions. Le GTIS avait évalué ses performances et avait eu recours à un système d'information de gestion pour veiller à la prévision et à la planification des besoins à venir. Des groupes interorganisations mobilisaient la participation de différents partenaires, notamment le secteur bénévole, la police de Strathclyde, les services de l'éducation et les services sociaux. Certains groupes interorganisations, tels que le groupe associé aux enfants demandeurs d'asile non accompagnés, œuvraient de façon efficace pour coordonner et améliorer les services. Le groupe d'action pour la formation et l'enseignement aux demandeurs d'asile (*Action for Training and Learning for Asylum Seekers (ATLAS)*), a eu accès à un financement de l'Union européenne, dont le mandat était de soutenir et d'évaluer le travail novateur auprès des parents.

5. Dans quelle mesure la gestion des services d'aide aux enfants de demandeurs d'asile est-elle bonne ?

Le personnel de l'ensemble des services collabore bien pour répondre aux besoins des enfants de demandeurs d'asile. La planification entre les partenaires n'était pas toujours suffisante pour veiller à la continuation des initiatives réussies au terme du financement initial. Le déploiement du personnel était efficace et les équipes travaillaient bien ensemble. Au travers de son expérience, le personnel avait acquis une bonne connaissance du travail avec les enfants de demandeurs d'asile, néanmoins, une amélioration s'avérait nécessaire au niveau de la formation et du développement. Le recours à la gestion de l'information permettant d'aider le personnel à fournir les services était limité. De bons mécanismes étaient en place pour permettre aux enfants de participer au développement et à la planification des décisions, mais la situation n'était pas cohérente pour tous les services.

Les dispositions prises pour permettre aux enfants, aux jeunes et aux parents de participer à l'élaboration et la planification des politiques étaient adéquates. Certains services bénéficiaient de dispositifs bien établis en vue de soutenir la participation. Les travailleurs sociaux chargés de l'action sociale communautaire soutenaient l'élaboration de mesures locales et communautaires susceptibles de promouvoir l'intégration, notamment l'action du groupe de femmes de Cranhill (*Cranhill Women's Group*). L'action des réseaux d'intégration et des groupes de cadre de dialogue (*Integration Networks and Framework for Dialogue*) était efficace au niveau de la ville et permettait une participation des parents en tant que collaborateurs à part entière.

La police de Strathclyde avait mis en œuvre différentes approches en matière de consultation, conformément à sa stratégie sur l'égalité et la diversité et à sa stratégie sur l'égalité des races. Le nord de la ville comptait des panels de consultation communautaire. La consultation avec les enfants et les parents faisait partie de la stratégie d'aide aux jeunes de la police de Strathclyde. La direction de la santé du service national de santé de Greater Glasgow avait organisé une consultation avec les familles en 2003 : « A l'écoute des communautés, pour une meilleure participation aux questions de santé » (*Listening to Communities: Involving People in Health*). Le coordinateur des questions de santé du GASSP consultait régulièrement les parents. Les enfants de demandeurs d'asile étaient bien représentés dans les conseils des étudiants (*pupil councils*) des écoles et dans le conseil des étudiants de Glasgow en général. Le groupe Jeunes survivants – Démarches vers l'avenir (*Young Survivors – Steps to the Future*) avait participé à des discussions sur les questions de politique au niveau national lors de sa rencontre avec le défenseur des enfants (*Children's Commissioner*) et le vice-ministre de la justice.

Néanmoins, les services ne disposaient pas d'une stratégie commune de consultation et de participation des enfants et des parents dans le cadre de l'élaboration des politiques. La manière dont la structure de planification associée aux enfants introduite récemment allait inclure les enfants et les parents dans la planification stratégique ou opérationnelle n'était pas encore claire. Aucune consultation n'avait eu lieu avec des enfants non accompagnés au sujet de la réorganisation du service des sans-abri et de solutions d'hébergement appropriées. Le personnel de soin ne consultait pas régulièrement les enfants de demandeurs d'asile et leurs parents au sujet des services qu'il proposait.

Le déploiement du personnel et le travail d'équipe étaient bons. Les membres du personnel comprenaient clairement leurs rôles et la nécessité de collaborer entre eux en vue d'assurer de

bons services. Ils bénéficiaient d'un bon soutien leur permettant d'intervenir de façon réactive auprès des enfants et des parents, et ils étaient en mesure de soulever des points de vue ou des préoccupations exprimées au sein de leurs propres organisations. Un petit nombre de groupes du personnel avait été affecté de façon négative par la mutation des structures, notamment l'équipe attachée aux sans-abri qui avait travaillé avec des enfants demandeurs d'asile non accompagnés et ayant récemment été délocalisée à très court terme.

Le déploiement du personnel dans les services était efficace. Le GASSP disposait d'une équipe pluridisciplinaire de personnes expérimentées des milieux de l'éducation, de la santé, du logement et du travail social, qui collaboraient de façon efficace pour répondre aux besoins des enfants et des parents. Le projet avait été étendu et incluait des responsables de projet polyglottes. Si le rôle des enseignants de l'anglais comme deuxième langue était apprécié dans les écoles, la logique justifiant le déploiement de tels enseignants n'était pas bien comprise. Une évaluation du déploiement avait été demandée et était soumise à un projet d'adoption de la part des cadres supérieurs du service de l'éducation. La police de Strathclyde comptait des membres dévoués et aux compétences diverses. Parmi ceux-ci figuraient des responsables de la diversité, un officier de liaison sur les questions d'asile, des responsables de campus basés dans certaines écoles et des officiers de police communautaire.

De façon générale, la formation et le développement du personnel de la totalité des services étaient adéquats. Le *Scottish Refugee Council* assurait une formation utile. Les services de l'éducation assuraient une bonne formation sur l'enseignement bilingue et des opportunités de développement professionnel continu (*Continuing Professional Development (CPD)*). Certains services préparaient une formation sur le travail auprès des demandeurs d'asile qui devait être dispensée ultérieurement. Ainsi, le rôle du nouveau psychologue scolaire spécialisé en chef sera de dispenser les diverses formations. Lorsque la demande leur en était faite, les services partageaient entre eux leur savoir-faire en matière de travail avec les enfants de demandeurs d'asile. Ils assuraient une formation sur la diversité et la promotion de comportements anti-racistes, mais la totalité du personnel n'avait pas assisté aux formations nécessaires. Une formation suffisante sur le travail auprès des communautés diverses ou avec des interprètes n'était pas toujours dispensée aux personnels des services.

Des supports de formation et d'enseignement avaient été élaborés à l'intention du personnel. Ces supports incluaient de nouvelles ressources d'apprentissage en ligne destinées aux sages-femmes, et présentaient dans les grandes lignes les questions de santé et autres liées aux demandeurs d'asile. Toutefois, le personnel de l'ensemble des services n'avait pas toujours connaissance de l'existence des ressources et des informations à sa disposition. Les membres du personnel avaient acquis des connaissances du travail auprès des demandeurs d'asile par le biais d'une expérience pratique directe. Les personnes qui ne possédaient pas d'expérience pratique significative ou qui n'avaient pas eu accès aux formations dans ce domaine étaient moins sûres de leur travail.

La plupart des membres du personnel des services bénéficiaient d'un bon soutien par le biais d'un cadre formel de processus de gestion et de support par les pairs. Toutefois, de nombreux membres du personnel éprouvaient un sentiment de perte et d'anxiété lorsque des enfants étaient expulsés d'Ecosse par l'IND. Ces personnes précisait qu'elles s'inquiétaient de la sécurité et du bien-être des enfants et des parents lorsque de telles situations se présentaient. Les services de l'éducation et le *Scottish Refugee Council* avaient reconnu la nécessité d'un soutien plus efficace du personnel exposé à de telles situations, mais aucune action n'avait été entreprise à ce jour.

La collaboration entre les services était bonne. Les responsables et le personnel du *Glasgow City Council*, du service national de santé de Greater Glasgow et Clyde, de la police de Strathclyde et du secteur bénévole avaient mis en place une bonne collaboration dans le travail. La collaboration efficace dans le travail du personnel et des responsables avait permis d'identifier les besoins des enfants de demandeurs d'asile et d'y répondre par le biais d'un support et de ressources pratiques. Une bonne collaboration de travail entre les différents services avait donné lieu à des interventions plus efficaces de la part des sages-femmes au service des demandeurs d'asile. Le GTIS a travaillé en collaboration avec tous les services et a bien soutenu leur travail. Les réseaux d'intégration fonctionnaient bien et permettaient l'existence d'un forum de discussion constructif sur les questions locales et l'identification des initiatives requises en vue de soutenir l'intégration.

Deux groupes de planification associés aux enfants de demandeurs d'asile étaient intégrés au cadre de la structure de planification des services aux enfants. Ces groupes bénéficiaient d'une représentation de partenaires diversifiée, mais il ressort qu'une plus grande place doit être dévolue à la participation du secteur bénévole.

Le groupe ATLAS avait obtenu un financement pour la mise en œuvre de nouveaux développements et de certaines pratiques innovantes, notamment un projet de renforcement des capacités au collège d'Anniesland et une brochure d'informations destinée aux parents. Le partenariat ATLAS était associé à un groupe de pilotage interorganisations et évaluait le travail auquel il accordait un financement. Les processus d'accord et d'établissement des modalités de financement associés aux services et aux projets du secteur bénévole n'étaient pas toujours clairs. Certaines initiatives réussies, dont la suite dépendait du financement et du soutien de plusieurs agences, étaient affectées par cet état de fait.

Les systèmes d'information associés au travail des services étaient adéquats. Le GASSP avait mis au point une base de données utile assurant la mise en œuvre de leur travail. Les services de l'éducation réunissaient des données sur les résultats des enfants et les incidents racistes recensés dans les écoles. Les informations sur les incidents racistes étaient collectées de manière régulière par la police de Strathclyde, et étaient enregistrées dans la base de données sur les personnes vulnérables. Chaque division de la police de Strathclyde comportait un groupe de surveillance des incidents racistes interorganisations (*Police division had a Multi-Agency Racist Incident Monitoring Group (MARIM)*), impliquant des partenaires des services locaux. Toutefois, d'autres services disposaient d'informations de gestion limitées sur les enfants de demandeurs d'asile. La SCRA et le service de garde en dehors des heures de bureaux (*Standby Out of Hours Service*) ne réunissaient pas de manière régulière des informations de gestion suffisamment détaillées sur le travail effectué auprès des enfants de demandeurs d'asile et des enfants demandeurs d'asile non accompagnés.

Certains services collaboraient bien avec d'autres pour réunir des informations de gestion qui étaient ensuite partagées avec d'autres partenaires. Ainsi, le service social a réuni et partagé des informations sur les enfants demandeurs d'asile non accompagnés. Il s'est également servi de la base de données nationale sur les enfants demandeurs d'asile non accompagnés. Néanmoins, les systèmes d'informations de gestion n'étaient pas reliés entre eux dans tous les services. Ces derniers ne faisaient pas un usage régulier des informations de gestion pour améliorer et développer les services.

6. Dans quelle mesure la direction des services d'aide aux enfants de demandeurs d'asile est-elle bonne ?

Les responsables des services partageaient une même vision d'un travail de partenariat amélioré, ayant permis une optimisation des résultats en faveur des enfants à Glasgow. Ils étaient fortement engagés à promouvoir la diversité et à satisfaire aux besoins des enfants de demandeurs d'asile.

La direction de personnes et de partenariats était très bonne. Les administrateurs en chef et les principaux responsables avaient établi de solides objectifs stratégiques applicables aux enfants de demandeurs d'asile, et ils s'étaient mobilisés pour veiller à l'assurance de services de qualité. Les principaux responsables des autorités locales comprenaient clairement les attentes de leurs dirigeants politiques. Le *Glasgow City Council*, la police de Strathclyde, la SCRA et le service national de santé de Greater Glasgow et Clyde partageaient une même vision stratégique du travail en partenariat. Force était de constater une volonté puissante et cohérente d'améliorer ce partenariat et de parvenir à une meilleure intégration de l'approche en matière de planification stratégique, démarche qui s'est avérée efficace.

Les hommes politiques, les administrateurs en chef et les principaux responsables ont agi avec efficacité pour mettre en œuvre une approche innovante et positive de l'intégration et du travail auprès des enfants de demandeurs d'asile et de leurs parents. Le groupe des administrateurs en chef (*Chief Officers Group*) a fait preuve de solides qualités de leadership au niveau des services partenaires et a partagé avec eux son sens des responsabilités, afin d'assurer collectivement la prestation et l'amélioration des divers services. La police de Strathclyde n'était pas représentée dans ce groupe. Les principaux responsables ont travaillé en étroite collaboration et de manière efficace, et ont assuré la promotion active d'un travail intégré. Les ressources disponibles étaient allouées et gérées efficacement par les partenaires, en vue d'améliorer la qualité des services. La direction constatée au sein du secteur bénévole était efficace. Les directeurs d'école faisaient preuve d'un solide leadership et déployaient des approches positives favorisant l'inclusion au sein des écoles et des centres.

Les administrateurs en chef et les principaux responsables avaient récemment mis au point une nouvelle structure destinée à la planification des services fournis aux enfants, et ils évoluaient vers des prestations de services associées à des limites communes. Ces modalités de fonctionnement relativement nouvelles n'étaient pas encore bien comprises du personnel de tous les services.

7. Principaux domaines d'intervention

De façon générale, le personnel travaillait bien pour fournir des services répondant aux besoins des enfants de demandeurs d'asile et de leurs parents. Depuis le début du contrat passé avec le NASS, un développement significatif des services proposés à Glasgow a pu être constaté. Les services de l'éducation, la police de Strathclyde et le service national de santé de Greater Glasgow et Clyde avaient amélioré les services existants et avaient fourni des ressources supplémentaires afin d'en optimiser le fonctionnement. Des services spécialisés avaient été mis en place conjointement avec le secteur bénévole, et la plupart de ces services assuraient un soutien de bonne qualité aux enfants de demandeurs d'asile et à leurs parents. Les services sociaux assuraient de nombreuses formes de soutien efficace aux enfants vulnérables et aux enfants demandeurs d'asile non accompagnés. Les principaux responsables et les membres du personnel travaillaient bien au niveau de tous les services et ils étaient fortement mobilisés en vue de répondre aux besoins des enfants de demandeurs d'asile.

Le *Glasgow City Council*, la police de Strathclyde, la Scottish Children's Reporter Administration (administration écossaise des conseillers pour enfants), le service national de santé de Greater Glasgow et le service de santé de Clyde, ainsi que les organismes du secteur bénévole étaient bien placés pour mettre en place des améliorations au niveau des services. Pour ce faire, ils doivent procéder aux démarches ci-après :

- prendre des mesures pour veiller à ce que tous les enfants ayant droit à l'éducation bénéficient d'une place à mi-temps dans un établissement préscolaire ;
- s'assurer qu'une place sûre et stimulant l'épanouissement soit attribuée à tous les enfants non accompagnés et que ceux-ci bénéficient d'un niveau de contact approprié avec des professionnels ;
- améliorer la participation des enfants et des parents dans l'élaboration des services, des politiques et des stratégies ;
- veiller à ce que l'ensemble du personnel de tous les services soit formé et soutenu de façon adéquate quant à son rôle et à ses responsabilités et ;
- s'appuyer sur le travail déjà accompli pour traiter la question du harcèlement racial dans les communautés, afin d'améliorer les relations des demandeurs d'asile au sein des communautés de Glasgow.

L'Exécutif écossais devrait :

- considérer dans quelle mesure il est possible de répondre aux aspirations des enfants demandeurs d'asile souhaitant étudier au niveau universitaire.

8. Les prochaines démarches

Il a été demandé au *Glasgow City Council*, à la police de Strathclyde, à la SCRA, au service national de santé de Greater Glasgow et au service de santé de Clyde, ainsi qu'aux organismes du secteur bénévole, de préparer un plan d'action indiquant les modalités de traitement des principales recommandations du présent rapport et de faire connaître ce plan aux parties prenantes principales.

Neil McKechnie
Directeur
Services d'aide aux enfants
Juin 2007

9. Indicateurs de qualité utilisés pour l'évaluation des services

Lors des évaluations effectuées dans le cadre de l'inspection commune des services aux enfants de demandeurs d'asile, l'équipe d'inspection de Sa Majesté s'est servi d'indicateurs de qualité. Les indicateurs de qualité utilisés au cours de cette inspection ont été sélectionnés parmi les indicateurs publiés en octobre 2006 dans le document « Guide d'évaluation des services destinés aux enfants et aux jeunes au moyen d'indicateurs de qualité » (*A Guide for evaluating services for children and young people using quality indicators*). Dans ce rapport et cette annexe, nous avons présenté clairement les évaluations effectuées à l'aide des catégories d'échelle de termes suivantes :

- Excellent : dispositif modèle de son type.
- Très bon : dispositif caractérisé par des atouts majeurs.
- Bon : dispositif caractérisé par des atouts importants surpassant clairement les points faibles.
- Adéquat : dispositif caractérisé par des atouts surpassant tout juste les points faibles.
- Faible : dispositif présentant certains atouts mais d'importants points faibles.
- Insatisfaisant : dispositif présentant des points faibles importants nécessitant une action corrective immédiate.

Dans quelle mesure les services mis en place à Glasgow répondent-ils aux besoins des enfants de demandeurs d'asile ?	
2.1 Impact sur les enfants et les jeunes	Bon
2.2 Impact sur les parents et les donneurs de soins	Très bon
Dans quelle mesure la prestation de services d'aide aux enfants de demandeurs d'asile est-elle bonne ?	
5.1 Connaissance et communication des besoins des enfants et des jeunes	Bonnes
5.2 Services veillant à s'assurer que les enfants et les jeunes sont en sécurité, encouragés, en bonne santé, capables de réussir, actifs, respectés, responsables et intégrés	Bons
5.3 Amélioration des services destinés aux enfants et aux jeunes	Adéquats
Dans quelle mesure la gestion des services destinés aux enfants de demandeurs d'asile est-elle bonne ?	
6.2 Participation des enfants, des jeunes, de leur famille et d'autres personnes	Adéquats
7.2 Déploiement de personnel	Bon
7.3 Formation et développement du personnel	Adéquats
8.4 Systèmes d'informations	Adéquats
Dans quelle mesure le leadership des services destinés aux enfants de demandeurs d'asile est-il bon ?	
9.3 Direction des personnes et développement de partenariats	Très bons

10. Liste d'activités d'inspection

Réunions avec les membres élus

Membres élus

Porte-parole pour les égalités (y compris les questions liées aux demandeurs d'asile)

Entretiens avec le personnel des autorités locales

Directeur général

Directeur exécutif (éducation, formation et jeunesse)

Directeur adjoint des services de l'éducation

Directeur des services sociaux

Responsable des politiques internes de l'instance

Principal responsable des services de l'éducation – Education des enfants demandeurs d'asile

Services sociaux - Responsable de la protection sociale

Services sociaux - Directeur des services de l'immigration et des secours d'urgence

Services sociaux - Directeur du service de garde (en dehors des heures de bureau)

Services sociaux - Responsable d'équipe de pratique

Responsable stratégique de la culture et des loisirs - Culture et sport (renouvellement social)

Groupes de réflexion avec le personnel des autorités locales

Animateurs de jeunesse

Responsables des services de la culture et des loisirs

Psychologues scolaires

Travailleurs sociaux

Travailleurs sociaux de l'action sociale communautaire

Travailleurs sociaux du service social d'urgence

Equipe attachée aux questions sur les enfants demandeurs d'asile non accompagnés et les jeunes sans-abri

Chefs d'équipe de pratique du travail social

Services de l'éducation – Directeur des services d'accueil préscolaire/extrascolaire

Responsable de stratégie sur la garde des enfants

Entretiens avec les acteurs du projet de soutien aux demandeurs d'asile de Glasgow

Directeur des opérations

Coordinateur d'éducation

Coordinateur des services sanitaires

Responsable du projet

Entretiens avec le service de traduction et d'interprétation de Glasgow

Responsable

Coordinateur

Visite de maisons d'enfants sous tutelle des autorités locales

Crawford St Children's Unit

Hamilton Park Avenue Residential Unit

Visite d'établissements préscolaires et de centres familiaux

Anderson Street Nursery School

Lamlash Nursery School

Rosemount Lifelong Learning Centre

Sighthill Nursery School

Visite d'écoles primaires

Carnwadric Primary School
St Aloysius Primary School
Sir John Maxwell Primary School
St Martha's Primary School
Sighthill Primary School

Visite d'écoles secondaires

All Saints Secondary School
Castlemilk High School
Cleveden Secondary School
St Roch's Secondary School
Shawlands Academy

Visite d'école spécialisée

Ashcraig School

Visite de collèges d'enseignement professionnel

Anniesland College
Langside College

Entretiens avec le personnel du service national de santé

Directeur général
Infirmière de liaison pour les sans-abri
Sage-femme de liaison pour les demandeurs d'asile
Infirmière chargée de la coordination auprès des demandeurs d'asile

Groupes de réflexion avec le personnel du service national de santé

Partenariat des questions sanitaires de la communauté du nord et personnel du département
psychiatrique au service des enfants et des familles
Professionnels des soins dentaires
Pédiatres
Infirmières scolaires
Sages-femmes en milieu communautaire
Infirmières à domicile
Infirmières des enfants sous tutelle

Visite de services du service national de santé

The Brownlee Centre
COMPASS – Equipe divisionnaire de santé mentale des demandeurs d'asile et des réfugiés
(*Asylum Seekers and Refugees Mental Health Division Team*)
Centre médical Fernbank
Centre médical Glenfarg, Possilpark
Sandyford Initiative

Entretiens avec la police de Strathclyde

Préfet de police
Commandant de division

Inspecteur en chef - Officier de liaison des demandes d'asile
Inspecteur principal - Officier responsable de la diversité

Groupes de réflexion avec la police de Strathclyde

Inspecteurs opérationnels
Officiers de police de communauté
Officiers de première ligne
Officiers responsables de la diversité

Entretiens et groupes de réflexion avec la SCRA

Directeur régional
Rapporteurs chargés de la situation des enfants

Visites aux services du secteur bénévole

Groupe et Crèche de l'Eglise d'Ecosse
YMCA Red Road Flats Floor 28
Projet de liens d'amitié avec les jeunes réfugiés NCH
Prince's Trust
Groupe « *The Big Step* » Jeunes survivants – Démarches vers l'avenir
YMCA Branston Court
Croix Rouge britannique
Eglise St Rollox
Projet Campus

Entretiens et groupes de réflexion avec le Scottish Refugee Council

Entretien avec le responsable des services clients
Groupe de réflexion des représentants du secteur bénévole
Groupe de réflexion du personnel du *Scottish Refugee Council*

Groupes de réflexion avec d'autres agences

Service des métiers (*Careers Scotland*)

Observation de réunions

Groupe de femmes Karibou
Réunion des fondations d'enseignement
Lancement du guide d'accueil
Consortium des réfugiés et demandeurs d'asile Cosla
Evaluation des personnes sous tutelle et des personnes hébergées
Cadre de dialogue Maryhill
Réseau d'intégration de Greater Pollok
Groupe interorganisations des enfants demandeurs d'asile non accompagnés
Enfants demandeurs d'asile non accompagnés de la région nord
Réunion d'équipe de direction du projet de soutien aux demandeurs d'asile de Glasgow
Groupe sur l'immigration et l'asile
Groupe d'accompagnement confessionnel
Réunion de parents

Lecture de dossiers

Evaluation des dossiers relatifs à la santé, à la police, au travail social et à l'éducation de six enfants.

Réunions avec des représentants de campagnes de soutien

The Glasgow Girls

Campagne d'accueil aux réfugiés de Glasgow

Action positive pour l'hébergement

Comment nous contacter

Pour obtenir un exemplaire supplémentaire de ce rapport

Des exemplaires de ce rapport ont été envoyés aux directeurs généraux des autorités locales et du service de santé, au préfet de police, au responsable régional de la SCRA, aux membres du parlement écossais et à d'autres personnes et services pertinents. En fonction des stocks, il est possible d'obtenir gratuitement d'autres exemplaires de ce document en s'adressant à : HM Inspectorate of Education, First Floor, Denholm House, Almondvale Business Park, Almondvale Way, Livingston EH54 6GA ou en appelant le +44 (0)1506 600262. Ce rapport est également disponible sur notre site www.hmie.gov.uk.

Pour apporter un commentaire au sujet de cette inspection

Si vous souhaitez apporter un commentaire sur tout aspect de cette inspection, veuillez écrire dans un premier temps à Neil McKechnie, directeur des services d'action d'aide aux enfants à : HM Inspectorate of Education, Denholm House, Almondvale Business Park, Almondvale Way, Livingston EH54 6GA.

Notre procédure de plainte

Si ce rapport suscite une préoccupation de votre part, veuillez écrire dans un premier temps à Hazel Dewart, Business Management Unit, HM Inspectorate of Education, Second Floor, Denholm House, Almondvale Business Park, Almondvale Way, Livingston EH54 6GA. Un exemplaire de notre procédure de plainte peut être obtenu auprès de ce bureau ou en téléphonant au +44 (0)1506 600258, ainsi qu'en consultant notre site Internet à l'adresse www.hmie.gov.uk.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'action que nous avons prise à l'issue de la procédure de plainte, vous pouvez envoyer votre plainte au médiateur des services publics écossais (*Scottish Public Service Ombudsman (SPSO)*). Le SPSO est entièrement indépendant et il est habilité à enquêter sur les plaintes enregistrées concernant les ministères et les agences du gouvernement. Pour ce faire, écrivez au SPSO, Freepost EH641, Edinburgh EH3 0BR. Vous pouvez également téléphoner au 0800 377 7330 (fax : 0800 377 7331) ou envoyer une demande d'information par courrier électronique à l'adresse ask@spsa.org.uk. Des informations supplémentaires sur le bureau du médiateur sont fournies sur le site Internet www.spsa.org.uk.

Crown Copyright 2007

Inspection de l'enseignement de Sa Majesté

Ce rapport peut être reproduit, en tout ou partie, exception faite d'un usage commercial ou en rapport avec un prospectus ou une publicité, et à condition d'indiquer la source et la date stipulées dans le présent document.