

**Normes internationales de qualité pour l'éducation et la formation en travail social**  
(document de travail : 2<sup>e</sup> version : août 2002)

**Table des matières**

**Le préambule**

**La définition internationale du travail social**

**Les objectifs fondamentaux du travail social**

**Les normes visant les objets suivants;**

**Le but principal ou l'énoncé de mission de l'école**

**Les objectifs du programme et les résultats visés**

**Les cours et les stages de formation pratique**

**Les matières de base du programme**

**Le personnel enseignant**

**Les étudiants**

**L'organisation, l'administration, la gouvernance et les ressources**

**La diversité ethnique et culturelle**

**Les valeurs et le code d'éthique de la profession**

**La conclusion**

**Les références bibliographiques**

**L'annexe : les membres du comité**

**Les notes explicatives**

## **Le préambule,**

Le comité sur « les normes internationales minimales » (1) a été mis sur pied à l'initiative conjointe de l'Association internationale des écoles de travail social et de la Fédération internationale des travailleurs sociaux à l'occasion de la Conférence internationale conjointe tenue à Montréal, Canada, en juillet 2000. (Voir en annexe la liste des membres du comité). Le présent document de travail est basé sur l'apport des membres du comité, sur une recension de documents pertinents et sur des consultations faites auprès de divers collègues. (2)

De façon générale on a bien accueilli l'initiative de l'AIETS et de la FITS visant à préparer un document établissant des normes reflétant une vision mondiale de ce que signifie le travail social. Ce document est conçu comme un énoncé de principes universels pouvant servir de lignes directrices pour la formulation de standards nationaux en matière d'éducation et de formation en travail social. Des normes internationales en cette matière devraient normalement refléter un consensus à propos des buts, des rôles et des enjeux majeurs du travail social. Cependant des doutes se sont exprimés quant à la possibilité d'arriver à formuler une proposition à portée universelle étant donné les dissensions historiques qu'a connues la profession comme en témoignent les débats contemporains entourant la question de l'identité professionnelle et de l'identité des travailleurs sociaux eu égard aux autres catégories de personnel oeuvrant dans le domaine du bien-être tels que les éducateurs sociaux, les psychopédagogues, les assistants de l'aide à l'enfance, les agents de probation, les travailleurs communautaires et les assistants de l'aide aux jeunes. A cela s'ajoutent aussi les multiples diversités qui caractérisent les nations et les régions. Il en est ressorti qu'un énoncé de normes internationales devra être assez souple pour pouvoir s'appliquer dans n'importe quel contexte. Cette souplesse devrait permettre une interprétation des modes d'éducation et des pratiques propres à chaque milieu. Elle devrait aussi permettre de tenir compte du contexte sociopolitique, culturel, économique et historique particulier à un pays ou à une région tout en rendant possible une adhésion à des normes et à des standards internationaux.

Les principaux motifs qui ont présidé à la formulation de cet énoncé de normes sont les suivants; (la liste qui suit ne reflète aucun ordre de priorité).

- Protéger les « usagers » ou les « clients » (3) qui ont recours aux services offerts en travail social;
- Prendre acte de l'impact de la mondialisation sur les programmes de formation en travail social et sur les pratiques en travail social;
- Favoriser une harmonisation inter universitaire au plan mondial;
- Faciliter le passage des travailleurs sociaux d'un pays à un autre;
- Établir une distinction entre les travailleurs sociaux et ceux qui ne le sont pas;
- Mesurer les standards nationaux à l'étalon de standards internationaux;
- Favoriser les partenariats et les programmes d'échanges internationaux d'étudiants et de professeurs;
- Permettre à l'AIETS et à la FITS de jouer un rôle de soutien auprès des facultés, des départements, des centres et des écoles (4) de travail social qui n'auraient pas les ressources nécessaires pour se conformer à ces normes;
- Traduire de façon opérationnelle le but de l'AIETS comme le conçoivent ceux qui considèrent que son rôle principal est justement de définir des normes internationales.

De toute évidence, ce ne sont pas tous les objectifs qu'on vient d'énumérer qui peuvent être poursuivis. Ainsi, il n'est pas possible, au moyen de cet exercice, de tracer une distinction entre les travailleurs sociaux et ceux qui ne le sont pas. On ne pourra pas non plus atteindre l'objectif de protéger les « clients » en établissant des normes de type universel. Faciliter le passage de travailleurs sociaux d'un pays à un autre est aussi une question discutable vue la direction dans laquelle se pratique le recrutement de travailleurs sociaux à partir de certains pays vers certains autres, par exemple à partir de l'Afrique du sud et des Caraïbes vers le Royaume-Uni et cela au détriment de ces deux premières régions. Par ailleurs, sur le plan éthique, la migration des travailleurs sociaux qui désirent exercer leur pratique dans un autre pays devrait être soutenue et non pas entravée. La rétention de compétences en travail social à l'intérieur des pays est fonction de facteurs comme les conditions de travail, les salaires et le statut de la profession, et ces questions doivent être traitées au plan national.

Quelques participants sont d'avis que le document devrait aller jusqu'à proposer des lignes de conduites plus concrètes. En ce qui a trait aux exigences requises pour obtenir les qualifications de base, on pourrait avoir un système à paliers multiples comprenant, par exemple, un éventail d'années de formation incluant les années de scolarité générale auxquelles pourraient s'ajouter de 1 à 3 ou 4 années de formation professionnelle (la durée minimale de la formation pratique exigée devant aussi être précisée dans cette classification). Le système devrait aussi permettre de tenir compte des expériences d'apprentissage antérieures et d'une reconnaissance des acquis. Le document devrait préciser quelles sont les compétences de base, les connaissances et les habiletés attendues en fonction des réalités particulières à divers contextes. Cependant d'autres participants sont d'avis qu'un tel système à paliers multiples sera perçu comme beaucoup trop élitiste, avec pour effet de conduire à une classification où les travailleurs sociaux du 2/3 monde (5) occuperont vraisemblablement les niveaux inférieurs. Prescrire le nombre d'années de formation ou le nombre de crédits de cours est une entreprise qui pose problème, étant donné les variations qu'on observe dans la définition de l'année universitaire d'un pays à l'autre ou d'une région à l'autre ou encore dans le mode de calcul des crédits de cours universitaires. Ainsi, un programme de formation intensive d'une durée de six à douze mois, accompli en résidence, et offert à des étudiants adultes possédant déjà des qualifications et des acquis appropriés, pourrait s'avérer tout aussi valable qu'un programme régulier conduisant à un premier grade professionnel offert à des étudiants issus d'une formation scolaire générale. C'est sur la *qualité* du programme d'éducation qu'on ne doit faire aucun compromis. Selon l'information disponible, il semble que la formation de niveau universitaire en travail social est en passe de devenir la norme, plusieurs pays offrant un programme de 3 ou 4 ans conduisant à un Baccalauréat en travail social, quelques pays dont le Chili étant l'exception avec un programme de baccalauréat d'une durée de 5 ans.

Une minorité de participants sont d'avis que l'AIETS et la FITS ne devraient pas élaborer un document proposant des normes; ils privilégient plutôt une approche à partir de la base selon laquelle les organismes nationaux seraient invités à formuler leurs propres normes et standards. Les normes et standards qui émaneraient de la base au cours d'un plan d'action de cinq ans pourraient ensuite être retravaillés pour arriver à un énoncé de normes internationales. Pour arriver à formuler des normes internationales, la question n'est pas de choisir une approche plutôt qu'une autre. Si l'on accepte la prémisse que de telles normes ne constituent pas un produit fini et statique mais qu'elles sont plutôt le résultat d'un processus dynamique permettant de construire un cadre de référence qui nous convient, alors il faut admettre que ce processus implique une interaction dialectique qui passe par l'international, le régional, le national, et le

local. Cela implique un dialogue intra et inter national de même qu'un dialogue intra et inter régional.

Considérant que l'expression « normes minimales de qualité » avait une connotation trop coercitive et évoquait l'idée de règles immuables aux yeux de certains, l'expression « normes internationales de qualité » y a été substituée et a été acceptée. En développant des normes internationales, il faut prendre garde à ne pas fragmenter davantage ni à « déprofessionnaliser » le travail social comme l'a si bien expliqué Dominelli (1996) dans sa critique de l'impact qu'a eu l'approche par compétences sur la formation et la pratique en travail social. Ce point de vue est aussi partagé par Lorenz (2001 :19) qui, sans pour autant nier la nécessité d'un contrôle de la qualité (6) au moyen de critères de mesure, craignait que cela ne contribue à « banaliser encore plus le savoir-faire en travail social ». Pour éviter que cela ne se produise, le comité s'est appliqué à transcender le vocabulaire réductionniste qui a pour effet de découper les rôles et les habiletés du travail social en infimes parcelles d'agir professionnel, comme cela s'est produit dans plusieurs contextes nationaux et régionaux lorsqu'on a voulu se doter d'unités de mesure adaptées aux critères de l'approche par compétences. Le comité reconnaît que l'approche par compétences peut avoir une pertinence au plan national et au plan régional, cependant elle implique d'entrer trop dans les détails pour être applicable au plan international.

On s'est demandé à partir de qui ou de quoi on pourrait définir des normes minimales? On s'est demandé également si des « normes minimales » n'auraient pas pour effet de rabaisser plutôt que de relever les standards de la profession. Un argument contraire était à l'effet que les normes représentent une sorte d'idéal et qu'elles pourraient, dans les faits, devenir des « normes optimales » auxquelles toutes les écoles, dans tous les pays et toutes les régions seraient appelées à se conformer. L'expérience de l'Afrique du sud au début des années 1990 a été rappelée à titre d'exemple. Le Council for Social Work de l'époque, qui était un organisme d'état voué à la défense de l'idéologie de l'apartheid, a alors proposé ce qu'il appelait des normes minimales. Cependant, le document proposait en fait des normes supérieures et était assorti de mécanismes de contrôle qui, s'ils avaient été acceptés, auraient pu mettre en danger la position et l'existence même des écoles situées dans les institutions, historiquement défavorisées, de la population noire qui possédaient peu de ressources comparativement aux universités des blancs. Heureusement, les éducateurs en travail social ont fait preuve d'assez de solidarité pour rejeter le document de sorte qu'il ne fit jamais partie des exigences statutaires. Ces préoccupations ont raffermi l'idée qu'il était préférable d'omettre l'expression « normes minimales » dans le présent document. Les normes proposées dans ce document ne sont donc pas des normes minimales mais plutôt des standards que les écoles de travail social devraient chercher à atteindre avec constance.

Des collègues qui ont participé à la consultation se sont inquiétés d'une possible domination occidentale. Étant donné l'hégémonie occidentale dans l'éducation et la pratique en travail social, et le fait que « les pays de l'Europe de l'ouest et les Etats-Unis ont une vue *passablement arrêtée* de ce qu'est le travail social et de ce que veut dire offrir une *bonne* formation en travail social » (Payne, 2001 :41 – notre souligné), les craintes à propos d'une domination occidentale ne sont pas sans fondement. L'Australie et le Canada ont aussi fait des progrès considérables dans le développement de normes nationales. Une façon de prévenir une domination occidentale consisterait à s'assurer que :

- Il y ait une représentation des différentes régions du monde sur le Comité;

- L'éducation et la pratique en travail social soient sensibles au caractère unique du contexte historique, politique, culturel, social et économique particulier à chaque pays;
- Les besoins spécifiques des pays en matière de développement soient pris en considération dans la formulation des normes ;
- L'on tienne compte du niveau et des besoins de développement de la profession dans chaque pays;
- L'on favorise un dialogue ouvert par delà les frontières des pays et des régions.

Les personnes qui ont participé à la consultation ont souligné avec force que les situations particulières à chaque contexte et les ressources disponibles dans chaque institution pour répondre aux exigences des normes, doivent être prises en considération. Le développement de normes internationales ne devrait pas créer d'effet pervers et désavantager certaines institutions de formation. Dans la mesure où les normes internationales peuvent servir d'étalon aux normes nationales, on doit autant que possible voir à ce que les expériences et les pratiques développées au plan national et régional soient intégrées dans la formulation de ces normes (même dans les endroits où des normes formelles n'existent pas). Là où il n'existe pas encore de normes nationales ou régionales, l'AIETS et la FITS devraient collaborer pour en faciliter le développement. C'est ainsi que le processus d'échange et d'interaction nécessaire à la formulation et à l'établissement de normes peut devenir et demeurer continu et dynamique. La dialectique du processus et du résultat est vitale dans la formulation de normes. Bien que nous soyons soumis à un échéancier préétabli, nous ne devrions faire aucun compromis pour ce qui est du processus de consultation.

Deux personnes qui ont participé aux consultations ont recommandé qu'on suive un processus comprenant deux phases; la première serait une phase de consultation permettant « d'embarquer tout le monde » et elle durerait de deux à six ans; la deuxième phase ferait appel à des propositions soumises par les organismes nationaux ou régionaux à l'AIETS pour garantir une fidélité. Ces propositions pourraient être déposées selon un échéancier variable pouvant aller d'une fois à tous les deux ans jusqu'à une seule fois en cinq ans. La majorité des personnes consultées étaient d'avis, qu'au delà de la formulation du document définissant les normes, l'AIETS et la FITS n'avaient aucun rôle à jouer, et que ces organismes ne pouvaient créer aucun mécanisme permettant « d'assurer l'observance des normes ». On ne concevait pas que l'AIETS et la FITS puissent exercer des rôles de surveillance ou de vérification de la conformité des institutions de formation aux normes internationales avec le pouvoir de leur accorder des cotes positives ou négatives. Ces deux organismes joueraient plutôt des rôles de soutien et de facilitation. Selon Payne (2001), en vertu de leur affiliation à l'AIETS, les établissements de formation doivent rencontrer les deux critères suivants;

- La formation en travail social ne peut avoir lieu qu'après l'obtention d'un certificat d'études générales;
- La formation en travail social est une formation de niveau tertiaire.

Ces deux critères sont reconnus comme valides aux fins de ce document.

Nonobstant les préoccupations exprimées quant à la nécessité de tenir compte des réalités particulières à chaque milieu, et nonobstant les ambiguïtés qui entourent l'éducation et la pratique en travail social, le présent document porte sur la définition de normes eu égard aux objets suivants : le but principal ou l'énoncé de mission de l'école;

les objectifs du programme et les résultats visés; les cours et les stages de formation pratique; le personnel enseignant; les étudiants; l'organisation, l'administration, la gouvernance, et les ressources; la diversité culturelle; les valeurs et l'éthique du travail social. Nous prenons comme point de départ la définition internationale du travail social telle qu'acceptée et nous présentons un résumé des objectifs fondamentaux du travail social.

### **La définition internationale du travail social**

En juillet 2001, l'AIETS et la FITS se sont entendues pour adopter la définition internationale suivante du travail social :

***Le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. S'appuyant sur des théories du comportement humain et des systèmes sociaux, il intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement. Les droits de la personne et la justice sociale sont des principes fondamentaux de l'action en travail social.***

Cette définition et les commentaires qui l'accompagnent s'inscrivent à l'intérieur des paramètres d'une éthique philosophique large qui ne peut être contestée d'un point de vue idéologique. On ne peut nier, cependant, le fait que le travail social s'actualise de manière différente autant à l'intérieur des états-nations et des régions qu'à travers le monde. Selon Lorenz (2001) ce sont les ambiguïtés, les tensions et les contradictions de la profession qui ont à être constamment négociées et renégociées plutôt que résolues qui font son succès et son défi. Ce sont probablement ces mêmes tensions qui nourrissent la dialectique du local et du mondial et qui donnent sa légitimité à la démarche de formulation de normes internationales. Comme l'écrit Lorenz (2001 :12) « C'est son paradigme ouvert qui permet à la profession de mener son action dans des contextes, historique et politique, spécifiques et changeants tout en poursuivant ses efforts pour atteindre un certain niveau d'universalité, de fiabilité scientifique, d'autonomie professionnelle et d'imputabilité morale ».

### **Les objectifs fondamentaux du travail social**

Partant de la littérature disponible, des réactions des collègues lors des consultations et des commentaires reçus à propos de la définition internationale du travail social, les objectifs fondamentaux suivants ont pu être formulés :

- Faciliter l'insertion des groupes de personnes marginalisées, exclues socialement, économiquement défavorisées, vulnérables et en situation de risque. (7)
- Aborder et confronter les obstacles, les inégalités et les injustices qui existent dans la société.
- Assister et mobiliser les individus, les familles, les groupes et les communautés en vue d'améliorer leur bien-être et leur capacité à résoudre leurs problèmes.
- Encourager les gens à défendre des causes pertinentes aux plans local, national, régional ou international.
- Faire des représentations avec des gens ou en leur nom en vue de la formulation et de la mise en application de politiques qui soient congruentes avec les principes éthiques de la profession.

- Faire des représentations avec des gens ou en leur nom en vue de changer les conditions structurelles qui entretiennent les gens dans des positions marginales, défavorisées ou vulnérables.
- Travailler à la protection des gens qui ne sont pas dans une position pour le faire eux-mêmes, par exemple les enfants en besoin de soins et services, les personnes atteintes de maladie mentale ou de déficience intellectuelle, et cela dans le cadre de lois dont les dispositions sont justes et acceptables d'un point de vue éthique.

## **1. Normes relatives au but principal ou à l'énoncé de mission de l'école**

Toutes les écoles devraient envisager de se doter d'un énoncé décrivant leur but principal ou leur mission. Cet énoncé devrait avoir les caractéristiques suivantes :

- 1.1. (S'il y a lieu), être cohérent par rapport au but principal ou la mission déclarée de l'institution d'appartenance, et s'il y a lieu, être cohérent par rapport au but principal ou la mission déclarée de l'organisme national ou régional auquel l'école est affiliée.
- 1.2 Être articulé clairement, de façon à pouvoir être compris par les principaux intéressés qui ont un intérêt dans ce but ou cette mission.
- 1.3 Refléter les valeurs et les principes éthiques du travail social.
- 1.4 Refléter une préoccupation d'équité compte tenu du profil démographique de la localité où l'institution est située. L'énoncé devrait alors inclure des éléments permettant de tenir compte du genre et de l'ethnie dans la composition du corps professoral de même que dans les procédures de recrutement et de sélection des étudiants.

## **2. Normes relatives aux objectifs du programme et aux résultats visés**

En ce qui a trait aux objectifs et aux résultats, les écoles devraient chercher à atteindre les standards suivants qui sont considérés valables au plan international :

- 2.1 Spécifier les objectifs de son programme ainsi que les résultats visés par la formation.
- 2.2 Refléter les valeurs et l'éthique de la profession dans la formulation et la mise en œuvre de son programme.
- 2.3 Préciser les méthodes pédagogiques employées dans la formation et montrer en quoi elles contribuent au développement affectif et cognitif des étudiants.
- 2.4 Montrer en quoi le programme reflète les connaissances de base, les processus, les valeurs et les habiletés de la profession et comment on les applique aux réalités spécifiques du milieu.
- 2.5 Montrer comment les étudiants parviendront à un niveau initial de compétence dans la connaissance de soi et dans l'utilisation responsable du savoir et du savoir-faire.
- 2.6 Montrer en quoi le programme souscrit aux objectifs professionnels définis aux plans national ou régional et comment il tient compte des besoins et des priorités du développement local, national ou régional.

- 2.7 Nonobstant ce qui est dit au point 2.6, et compte tenu du fait que le travail social ne fonctionne pas en vase clos, le programme devrait montrer comment on prend en considération l'impact résultant de l'interaction de facteurs culturels, économiques, communicationnels, sociaux, politiques, et psychologiques.
- 2.8 Offrir une éducation de qualité suffisante pour pouvoir débiter dans la pratique du travail social auprès des individus, des familles, des groupes et des communautés.
- 2.9 Pouvoir s'évaluer pour établir dans quelle mesure les objectifs et les résultats visés sont atteints.
- 2.10 Se soumettre à une évaluation par les pairs si cela demeure raisonnable et financièrement réalisable. Cela peut prendre la forme d'une appréciation externe des travaux, des examens et des mémoires ou des thèses ou encore d'un examen et d'une évaluation des cours par un comité de pairs externe.
- 2.11 Conférer une reconnaissance distinctive de formation en travail social au moyen d'un certificat, d'un diplôme, d'un grade de premier cycle ou d'études supérieures, approuvé par les autorités compétentes au plan national ou régional, là où elles existent.

### **3. Normes relatives aux cours et aux stages de formation pratique**

En ce qui a trait aux cours et à la formation pratique, les écoles devraient chercher à atteindre les standards suivants :

- 3.1 Les cours et les méthodes pédagogiques sont cohérents par rapport aux objectifs et aux résultats visés par l'école.
- 3.2 L'école planifie clairement l'organisation, la mise en œuvre et l'évaluation des composantes théorique et pratique de son programme.
- 3.3 L'école accorde une attention particulière à la révision et au développement continu des cours.
- 3.4 L'école s'assure que les enseignements aident les étudiants à développer une pensée critique, une capacité de raisonnement scientifique, une ouverture aux expériences et aux représentations nouvelles et un désir d'apprendre durant toute leur vie.
- 3.5 Les milieux de formation pratique offrent des expériences d'apprentissage bien structurées et bien ciblées qui favorisent le développement global de l'étudiant.
- 3.6 Il existe une coordination planifiée et une coopération entre l'école et les organismes ou établissements qui accueillent les stagiaires.
- 3.7 Des séances d'orientation sont prévues et organisées à l'intention des superviseurs et des professeurs de stage.
- 3.8 On accorde une attention particulière à la formation des superviseurs et des professeurs de stage qui ne sont pas de la profession du travail social afin de les familiariser avec les objectifs et les résultats visés du programme ainsi qu'avec l'éthique du travail social.(8)

- 3.9 Il est acquis que les professeurs de stage sont associés au développement des enseignements et qu'ils participent plus spécialement au développement de la formation pratique.
- 3.10 L'établissement d'éducation et l'organisme de stage participent conjointement aux décisions concernant la formation pratique et l'évaluation de la performance des stagiaires.
- 3.11 Un manuel de stage définissant les normes, les procédures et les attentes en matière de formation pratique est rédigé à l'intention des superviseurs et des professeurs de stage.
- 3.12 L'école dispose des ressources nécessaires et appropriées pour répondre aux exigences de son programme de formation pratique.

#### **4. Normes relatives aux matières de base du programme.**

En ce qui a trait aux matières de base du programme, les écoles devraient chercher à atteindre les standards suivants jugés acceptables au plan international :

- 4.1 Identifier et inclure dans leur programme les matières qui sont déterminées par les exigences et les priorités locales, nationales ou régionales.
- 4.2 Décrire les objectifs de chacune des matières qui font partie du programme, expliquer leur agencement séquentiel, et identifier le département responsable de l'enseignement lorsque le cours n'est pas offert par l'école.
- 4.3 Nonobstant ce qui est dit au point 4.1, il y a un certain nombre de matières de base qui peuvent être d'application universelle. Ainsi, l'école doit s'assurer qu'au moment de quitter le programme qui donne accès à la qualification en travail social, les étudiants ont pu suivre des cours qui abordent les questions suivantes regroupées sous quatre grands ensembles de connaissances :

##### *4.3.1 Les connaissances relatives au champ du travail social*

- Une connaissance critique des effets que peuvent avoir, sur le fonctionnement et le développement des personnes, les inégalités socio-structurelles, la discrimination, l'oppression, les injustices sociales, politiques et économiques, et ce à tous les niveaux y compris au niveau international.
- Des connaissances en matière de comportement humain et d'environnement social et plus particulièrement une compréhension de la dynamique personne-milieu social, du développement à travers les étapes de la vie, et de l'interaction des facteurs biologiques, psychologiques, sociaux et culturels dans la structuration du développement de la personne et de son comportement.
- Une connaissance des politiques et des services de bien-être social de la ville, du pays ou de la région.
- Une connaissance critique des origines et des fonctions du travail social.
- Une connaissance spécifique des origines et de l'évolution du travail social du pays.
- Une connaissance des professions et des métiers connexes qui facilite la collaboration inter professionnelle et le travail en équipe.

#### 4.3.2 *Les connaissances relatives à la fonction du travailleur social*

- La formation d'un travailleur social capable d'autocritique et capable d'exercer sa pratique en fonction de l'orientation normative de la profession.
- La reconnaissance du lien entre l'expérience de vie personnelle, le système de valeurs personnel et la pratique du travail social.
- L'évaluation des codes d'éthique nationaux, régionaux et internationaux et de leur applicabilité aux réalités particulières d'un milieu.
- La préparation d'un travailleur social apte à l'exercice d'une pratique selon une approche globale, biopsychosociale et spirituelle, et possédant les habiletés d'un généraliste qui peut intervenir dans une variété de contextes, auprès des hommes et des femmes ainsi qu'auprès de personnes d'ethnies, de cultures et de races différentes.

#### 4.3.3 *Les connaissances relatives aux méthodes de pratique*

- La connaissance et la maîtrise des processus et des habiletés d'évaluation et d'intervention dans les micro, mezzo et macro systèmes, et ce à des fins de développement, de protection, de prévention ou de thérapie.
- Le savoir qui permet de faire intervenir les valeurs, l'éthique, les théories et les techniques de la profession pour s'attaquer aux inégalités et aux injustices sociales, économiques et politiques.
- La connaissance et la maîtrise du processus de la recherche en travail social, de l'éthique relative à l'usage de divers modèles de recherche, et du recours aux données de la recherche dans la pratique.
- La connaissance relative à la formation pratique supervisée, en tenant compte des considérations évoquées dans la section 3 du présent document.

#### 4.3.4 *Le paradigme de la profession*

L'éducation, la formation et la pratique en travail social ne peuvent ignorer les référents théoriques et épistémologiques suivants qui doivent imprégner les matières de base du programme :

- **L'approche personnaliste** qui repose sur la reconnaissance de la dignité, de la valeur et de l'unicité de tous les être humains.
- **Le modèle d'analyse écologique** qui reconnaît les interrelations qui existent à l'intérieur et entre les systèmes qu'ils soient du type micro, mezzo ou macro système.
- **L'approche intégrée, dite holiste ou généraliste** qui renvoie à des connaissances et à des techniques permettant de travailler dans une vaste étendue de contextes, avec des populations clientes de taille différente et avec tous les types de système.
- **La perspective du développement social** qui préconise une approche du développement des individus, des familles, des groupes, des organisations et des communautés centrée sur le renforcement des capacités et l'appropriation du pouvoir.
- **La perspective du développement humain continu** qui postule un cycle de vie normatif voulant qu'à chaque âge de la vie correspondent des tâches et des crises qui stimulent la socialisation et la capacité à résoudre les problèmes.
- **La perspective de la valorisation du potentiel** qui postule que tous les êtres humains sont dotés de ressources qu'il importe de repérer et de mobiliser..
- **La perspective de la valorisation de la diversité** qui commande le respect et l'appréciation de la diversité en matière de race, de culture, de religion, d'origine ethnique, de langue, de genre, d'orientation sexuelle, et d'habiletés différentielles.

## **5. Normes relatives au personnel enseignant**

En ce qui a trait au personnel enseignant, les écoles devraient chercher à atteindre les standards suivants:

5.1 Être dotées d'un corps professoral à temps complet comprenant des enseignants en nombre suffisant, possédant des expertises variées et des qualifications appropriées compte tenu du niveau de développement de la profession dans le pays. Autant que possible, on devrait exiger que les enseignants détiennent un grade de 2<sup>e</sup> cycle (maîtrise) en travail social ou dans une discipline connexe (dans les pays où le travail social est une discipline en émergence).

5.2 S'assurer qu'au moins un membre du personnel enseignant possède un doctorat lorsque l'école offre une formation à ce niveau. Là où ce n'est pas possible en raison du niveau de développement du travail social dans l'école, il y aurait lieu d'envisager des ententes provisoires de jumelage avec des écoles mieux établies offrant une formation au niveau du doctorat.

5.3 Offrir aux membres du personnel enseignant la possibilité de participer à la définition du but général et de la mission de l'école, à la formulation des objectifs et des résultats attendus du programme, ainsi qu'à toute autre initiative dans laquelle l'école pourrait s'engager.

5.4 Offrir aux membres du personnel enseignant des occasions de perfectionnement professionnel continu, spécialement dans des domaines où les connaissances sont en émergence.(9)

5.5 Posséder, là où c'est possible, un énoncé clair des orientations ou des politiques en matière d'équité eu égard au genre, à l'ethnie, à la race ou à tout autre facteur de diversité, pouvant guider ses choix dans le recrutement et la nomination des professeurs.

5.6 S'assurer que, dans quelque contexte que ce soit, les membres du personnel enseignant soient habilités pour analyser et pour comprendre l'importance des recoupements entre les phénomènes de race, de classe, de genre, d'ethnie, de culture, d'orientation sexuelle et d'habiletés différentielles et comment ces facteurs interagissent avec les enjeux relatifs au pouvoir, aux privilèges, à l'oppression, à l'exploitation, aux statuts, et à l'accès aux ressources. Ces habiletés d'analyse devraient aussi être développées chez les étudiants.

5.7 Dans l'assignation des tâches se rapportant à l'enseignement en classe ou en stage, à la supervision et à la gestion, tenir compte des activités de recherche et de publication. La recherche doit ici être menée en conformité avec les standards reconnus en cette matière et avec les normes d'éthique acceptées.

5.8 Permettre aux membres du personnel enseignant de participer à la formulation, à l'analyse et à l'évaluation des politiques sociales et de s'engager dans des activités d'action communautaire, dans la mesure où cela paraît raisonnable et possible et dans la mesure où ces activités conviennent à la mission et au but de l'école ou de son établissement de rattachement.

## **6. Normes relatives aux étudiants en travail social**

En ce qui a trait aux étudiants en travail social, les écoles devraient chercher à atteindre les standards suivants :

- 6.1 Posséder des critères et des procédures d'admission clairement énoncés et compatibles avec ceux et celles de l'établissement de rattachement.
- 6.2 Posséder des politiques de recrutement, d'admission et de rétention qui respectent le profil démographique du milieu où l'institution est installée. Une attention particulière devrait être accordée aux minorités (10) qui sont sous représentées et qui disposent de moins de service.
- 6.3 Faciliter les transferts entre les institutions au moyen de règles permettant de reconnaître des crédits ou des unités obtenus dans une autre école.
- 6.4 Offrir aux étudiants un service de consultation en matière d'orientation professionnelle, d'évaluation d'aptitudes et de motivation pour une carrière en travail social. Procéder à l'évaluation régulière de la performance des étudiants et leur donner des conseils dans le choix des cours ou des modules de formation.
- 6.5 Permettre et encourager la participation des étudiants, (y compris ceux qui suivent leur formation à distance, en mode mixte, par le biais de l'internet, ou dans le cadre de programmes décentralisés ) à la définition des buts et de la mission de l'école, des objectifs du programme, ou encore à la formulation ou la modification des politiques qui ont un impact sur les affaires académiques ou les affaires étudiantes. Cette participation devrait être en conformité avec les politiques de l'établissement de formation.
- 6.6 S'assurer que la qualité du programme de formation est préservée lorsque l'enseignement est offert à distance, en mode mixte, de façon décentralisée ou par le biais de l'internet. Des dispositifs d'enseignement et de supervision devraient alors être mis en place sur une base locale surtout en ce qui a trait à la composante de formation pratique du programme.
- 6.7 Posséder des critères d'évaluation explicites pour mesurer la performance des étudiants en classe et en stage.
- 6.8 Préciser comment les étudiants évalueront eux-mêmes leurs attitudes, leur comportement et leurs valeurs en regard du code d'éthique reconnu par l'école.
- 6.9 Faire connaître aux étudiants les procédures de grief et d'appel de l'école. Ces procédures devraient être conformes à celles de l'établissement de rattachement.
- 6.10 Préciser la politique et la procédure de l'école applicables à l'élimination d'un étudiant du programme. Un faible rendement ou des manquements par rapport aux valeurs ou à l'éthique du travail social peuvent rendre l'étudiant inadmissible à la profession.
- 6.11 N'exercer aucune discrimination à l'égard des étudiants quant à la race, la couleur, la culture, l'appartenance ethnique, la langue d'origine, la religion, l'orientation politique, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, le statut civil, l'apparence corporelle, et le statut économique.

## **7. Normes relatives à l'organisation, l'administration, la gouvernance et les ressources**

Pour se conformer aux normes internationales concernant, l'organisation, l'administration, la gouvernance et les ressources, les écoles et leurs établissements de rattachement devront s'assurer que :

- 7.1 Les programmes de formation en travail social sont offerts par une unité pédagogique distincte, soit une faculté, une école, un département, un centre ou une division, qui possède sa propre identité à l'intérieur de l'établissement d'éducation.
- 7.2 L'école est dirigée par un chef ou un directeur à temps complet qui possède une compétence administrative, éducative et professionnelle démontrée, de préférence dans le domaine du travail social.
- 7.3 Le chef ou le directeur est le premier responsable de la coordination et il assume le leadership professionnel de l'école. Il dispose du temps et des ressources nécessaires pour s'acquitter de ces responsabilités.
- 7.4 L'école dispose de ressources budgétaires suffisantes pour remplir son mandat et sa mission ainsi que pour poursuivre les objectifs de son programme.
- 7.5 Le budget alloué est assez stable pour permettre la planification et la réalisation du programme.
- 7.6 L'école dispose d'espaces physiques comprenant des salles de cours, des bureaux pour le personnel enseignant et administratif, des salles de réunion pour les étudiants, les professeurs et les responsables des stages ainsi que des équipements nécessaires pour remplir son mandat, sa mission et ses objectifs.
- 7.7 L'école a accès à des bibliothèques et à des ressources du type internet nécessaires pour atteindre les objectifs de son programme.
- 7.8 L'école dispose du personnel administratif et du personnel de secrétariat nécessaires pour atteindre les objectifs de son programme.
- 7.9 Lorsque la formation est offerte à distance, en mode mixte, en mode décentralisé ou par le biais de l'internet, l'école dispose de l'infrastructure adéquate pour remplir son mandat et sa mission et pour atteindre les objectifs et les résultats visés par son programme. Cela comprend, le cas échéant, des salles de cours, des ordinateurs, des textes documentaires, de l'équipement audio visuel, des ressources communautaires pour la formation pratique, ainsi que des enseignements et de la supervision offerts sur place.
- 7.10 L'école joue un rôle de premier plan dans le recrutement et la nomination des professeurs et dans l'attribution des promotions et de la permanence, dans le cadre des politiques, des procédures et des règles établies par l'établissement de rattachement.
- 7.11 L'école s'efforce d'atteindre l'équité eu égard au genre dans ses politiques et ses pratiques en matière de recrutement, nomination, promotion et permanence.

- 7.12 L'école est sensible à la diversité des populations qu'elle dessert et avec lesquelles elle interagit, dans l'application des principes et des procédures en matière de recrutement, de nomination, de promotion et de permanence.
- 7.13 L'école applique un processus de décision qui reflète les principes et les procédures de la démocratie participative.
- 7.14 L'école s'efforce de créer un environnement de travail marqué par la coopération, la solidarité et la productivité, propice à l'atteinte des objectifs de son programme.
- 7.15 L'école développe et entretient des relations avec son établissement de rattachement et avec les organisations externes pertinentes à l'accomplissement de son mandat, de sa mission et de ses objectifs.

## **8. Normes relatives à la diversité ethnique et culturelle et à la division selon le genre.**

En ce qui a trait à la diversité ethnique et culturelle et à la question du genre, l'école doit s'efforcer de se conformer à ce qui suit :

- 8.1 Faire des efforts concertés et soutenus pour enrichir l'expérience éducative qu'elle offre en rendant son programme perméable aux questions de diversité ethnique et culturelle et à l'analyse en fonction du genre.
- 8.2 S'assurer que son programme comporte des objectifs explicites eu égard aux questions de diversité ethnique et culturelle et de genre, soit en introduisant cette préoccupation dans tous ses cours, soit en créant des cours ou des modules spécifiques à cette fin.
- 8.3 Montrer que les enjeux relatifs à la question de la diversité ethnique et culturelle et à l'analyse en fonction du genre sont abordés dans la composante de formation pratique de son programme.
- 8.4 S'assurer que des moyens sont mis en œuvre pour que les étudiants puissent prendre conscience de leurs valeurs personnelles et culturelles, de leurs croyances, de leurs traditions et de leurs préjugés et des effets que cela peut avoir sur leur capacité à entrer en relation avec les gens et à intervenir auprès de diverses populations.
- 8.5 Promouvoir le développement d'une conscience et l'avancement des connaissances à propos des questions de diversité ethnique et culturelle et des questions de genre.
- 8.6 Éviter d'induire des stéréotypes et des préjugés à l'égard de certains groupes.(11)
- 8.7 S'assurer que les étudiants pourront établir des relations et intervenir auprès de toutes les personnes dans le respect et la dignité, indépendamment des orientations et des croyances ethniques et culturelles de ces personnes.
- 8.8 S'assurer que les étudiants sont initiés à la philosophie des droits humains fondamentaux telle qu'elle s'exprime dans des documents internationaux comme

« La déclaration universelle des droits de la personne » et « La déclaration de Vienne des Nations Unies de 1993 ».(12).

## **9. Normes relatives aux valeurs et au code d'éthique de la profession**

Reconnaissant que les valeurs, l'éthique et les principes sont les composantes fondamentales de la profession, les écoles devraient tendre à se conformer à ce qui suit :

- 9.1 Accorder une attention précise et méticuleuse à ces éléments dans la conception des cours et l'enseignement.
- 9.2 Se donner des objectifs clairs au sujet des valeurs, des principes et de l'éthique du travail social.
- 9.3 Encourager le personnel enseignant et les étudiants (lorsqu'ils sont en contact avec des clients pendant le stage) à s'inscrire auprès de l'ordre professionnel ou de l'association professionnelle du pays ou de la région qui possède habituellement un code d'éthique officiel.(13) Les membres de l'ordre ou de l'association sont généralement assujettis aux dispositions d'un tel code.
- 9.4 S'il n'existe pas de code d'éthique au plan national ou régional, voir à en formuler un qui soit cohérent avec les valeurs et les principes de la profession et avec les normes internationales en matière de justice sociale et de droits de la personne.
- 9.5 S'assurer que tous les membres du personnel enseignant et tous les étudiants qui sont en stage de formation pratique connaissent les limites de la pratique professionnelle ainsi que ce qui peut constituer un acte dérogatoire en vertu du code d'éthique.
- 9.6 Intervenir de façon appropriée lorsqu'un étudiant ou un membre du corps professoral commet un manquement au code d'éthique, soit en signalant le fait à l'ordre professionnel ou l'association dûment mandatée, soit en appliquant les procédures prévues à cet effet par l'institution d'éducation, soit en ayant recours à des procédures légales.
- 9.7 S'assurer que les organismes de régulation de la pratique sont vraiment représentatifs de la discipline du travail social et qu'on y trouve des travailleurs sociaux du secteur public et du secteur privé, des représentants de la communauté desservie, et autant que possible des représentants des usagers des services.
- 9.8 Appliquer, dans la mesure où c'est raisonnable et possible, les principes de la justice compensatoire plutôt que ceux de la justice punitive (14) lorsqu'il s'agit de discipliner un étudiant ou un professeur qui a commis un manquement au code d'éthique.

## **Conclusion**

Les normes ont, par définition, un caractère directif, réductionniste et positiviste. Dans ce document, on s'est efforcé d'employer un vocabulaire alternatif qui évoque la responsabilisation plutôt que la prescription. Le but poursuivi est de promouvoir

l'éducation et la formation en travail social au plan mondial en encourageant le dialogue à l'intérieur et entre les pays et les régions. Le document propose des normes mondiales auxquelles les écoles devraient chercher à se conformer et qui pourraient contribuer (si elles sont appliquées collectivement) au développement d'une formation en travail social de très grande qualité. Ce qui est visé essentiellement, c'est d'offrir la meilleure éducation possible à des étudiants en travail social qui, au lendemain de leur graduation, auront à assumer d'énormes responsabilités dans leurs milieux. La capacité des écoles à se conformer à des normes mondiales de qualité est fonction des besoins de développement des pays ou des régions où elles s'insèrent et du niveau de développement de la profession dans ces milieux, qui sont par ailleurs déterminés par des facteurs historiques, socio-politiques, économiques et culturels particuliers à chaque contexte. Ces facteurs ont été dûment soulignés dans ce document.

En formulant ces normes internationales, on s'est efforcé de ne pas employer un discours de management ou de marketing car un tel discours est l'antithèse de la philosophie et de la raison d'être du travail social. En se référant à la définition internationale du travail social et aux objectifs fondamentaux du travail social, l'énoncé des normes proposées dans ce document renvoie à une conception de l'éducation et de la formation en travail social qui contient un engagement à promouvoir la justice sociale et les droits de la personne de même qu'un engagement à servir les individus, les groupes et les communautés et à les aider à se donner du pouvoir. L'énoncé reflète aussi un engagement à promouvoir le développement personnel et professionnel des étudiants en mettant l'accent sur la connaissance de soi et sur la place des valeurs et de l'éthique dans la formation en vue du travail social. Le défi à relever dans la formulation de ces normes mondiales de qualité consistait à les rendre assez spécifiques pour qu'elles soient significatives et assez générales pour qu'elles puissent s'appliquer dans n'importe quel contexte.

Le comité réitère qu'en formulant des normes internationales de qualité pour l'éducation et la formation en travail social, ni l'AIETS ni la FITS n'assumeront une fonction de monitoring, de contrôle ou d'agrément des programmes. Les rôles de ces organismes internationaux sont des rôles de soutien et de facilitation. Il doit y avoir des mécanismes clairs de communication entre les associations nationales ou régionales d'éducateurs en travail social et l'AIETS. La Commission du recensement de l'AIETS sera mise à contribution pour établir une banque de données contenant des renseignements à propos des caractéristiques et des programmes des écoles membres ainsi que des renseignements à propos des normes d'agrément et des systèmes de contrôle de la qualité établis sur une base nationale ou régionale. Cette information sera accessible à la demande sur une base internationale et elle sera disponible dans les sites internet de l'AIETS et de la FITS. On espère que ce partage d'information incitera les écoles de travail social à chercher à se conformer aux normes internationales de qualité pour l'éducation et la formation en travail social qui sont définies dans le présent document. On espère aussi que ce partage d'information donnera un élan à un dialogue soutenu dans la profession que ce soit au plan local, national, régional ou mondial.

## Références bibliographiques

**Nota bene : Ce texte est la deuxième version d'un document de travail. S'il vous plaît, faites parvenir vos commentaires et vos recommandations à Vishanthie Sewpaul.**

**Adresse électronique :** [Sewpaul@nu.ac.za](mailto:Sewpaul@nu.ac.za)

**Télécopieur :** 27-31-2602700

**Adresse postale :** School of Psychology  
Center for Social Work  
University of Natal  
Durban, South Africa  
4041

## ANNEXE A

Liste des membres du Comité

### Représentants de l'AIETS

Vishanthie Sewpaul de l'Afrique du sud, (présidente du Comité depuis janvier 2001)  
Sven Hesse de la Suède  
Karen Lyons du Royaume Uni  
Denyse Côté du Québec  
David Cox de l'Australie  
Nelia Tello du Mexique  
Barbara White des États-Unis  
Hoi Wa Mak de Hong Kong  
Lena Dominelli, membre ex-officio, en tant que présidente de l'AIETS

### Représentants de la FITS

David Jones du Royaume Uni, (vice président du Comité)  
Ngho-tiong Tan de Singapour  
Dick Ramsay du Canada  
Juan M.L.. Carjaval de la Colombie  
Charles Mbugua du Kenya  
Sung-Jae Choi de la Corée  
Imelda Dodds, membre ex-officio, en tant que présidente de la FITS

## NOTES EXPLICATIVES

- (1) Étant donné que l'expression « normes minimales » paraissait trop contraignante, lors de la réunion du conseil d'administration de l'AIETS tenue au Chili en janvier 2002, on a suggéré de la remplacer par « normes internationales de qualité pour l'éducation et la formation en travail social ». Cette appellation est plus attrayante compte tenu du paradigme qui sous-tend le document . De plus, bien que chaque norme prise en elle-même puisse représenter un minimum, dans son ensemble le document évoque un niveau passablement élevé d'éducation et de formation en travail social.
- (2) Des échanges ont eu lieu avec des professeurs de Grand Valley State University à Grands Rapides au Michigan; des représentants de la Michigan State University, du Hope College et du Calvin College du Michigan; des représentants du Social Work and Social Welfare Training Institute de l'University of the West Indies, Mona Campus, en Jamaïque; ainsi qu'avec les membres du Comité conjoint des universités sur l'éducation en travail social de l'Afrique du sud.
- (3) Ces concepts sont discutables car ils reflètent le modèle bio médical traditionnel qui conçoit l'usager comme un bénéficiaire passif des services offerts par un travailleur social qui se pose en expert qui a toutes les réponses. Ce modèle implique aussi une relation hiérarchique entre le professionnel et le client, caractérisée par une pseudo neutralité. C'est l'antithèse du modèle biopsychosocial holistique qui conçoit que les personnes sont des agents qui participent activement au changement dans les processus et les structures. Ce modèle préconise aussi une approche axée sur « la responsabilisation » (empowerment) qui implique un engagement actif plutôt qu'une attitude de neutralité de la part des praticiens. Cependant, à défaut d'une meilleure alternative, ces concepts sont encore employés.
- (4) Par mesure de simplicité, les mots « école » et « écoles » seront employés pour désigner également les facultés, centres ou départements.
- (5) Les dichotomies étant limitatives et les mots « sous développé », « en voie de développement » et « développé » ayant des relents de modernisme linéaire, on a préféré employer le concept de « deux tiers monde ». Ce concept évoque de façon numérique la majorité de la population mondiale qui vit dans la pauvreté et l'indigence, et il n'implique aucune évaluation en terme de supériorité ou d'infériorité.
- (6) On envisage que le contrôle de la qualité se fera au niveau local, national ou régional et non pas au niveau international.
- (7) Ces concepts n'ont pas de définition précise. Les personnes qui appartiennent à ces catégories peuvent être identifiées soit au plan national soit au plan régional.
- (8) Dans certains pays, la législation prévoit que les superviseurs de stage doivent être des travailleurs sociaux dûment qualifiés alors que d'autres vont plus loin et exigent que les superviseurs soient qualifiés pour la pratique et pour l'enseignement de la pratique.
- (9) Compte tenu des préoccupations associées à la mondialisation, les domaines à considérer devraient comprendre : le VIH-SIDA, les effets de l'accélération du phénomène de la mondialisation; le développement des technologies de

l'information; la dynamique et la modélisation contemporaines des sociétés aux plans politique, culturel, ethnique, et religieux.; l'évolution démographique en termes de taux de naissances, taux de morbidité et de mortalité, migration, profils des genres et des âges, et les effets de cette évolution sur les politiques sociales et l'organisation des services.

- (10) Les minorités peuvent être définies en termes de représentation numérique ou en termes de statut socioéconomique ou politique. Ça demeure un concept ambiguë et discutable qui doit être précisé et défini en fonction de contextes sociaux spécifiques.
- (11) Bien qu'une sensibilisation au phénomène culturel puisse contribuer au développement d'une pratique compétente, l'école doit savoir qu'elle risque aussi de renforcer des stéréotypes de groupe. L'école devrait alors s'assurer que les étudiants ne profitent pas de leur connaissance des caractéristiques particulières à un groupe pour généraliser à tous les individus qui font partie de ce groupe. L'école devrait s'intéresser à l'étude des différences et des ressemblances qui existent tant à l'intérieur des groupes qu'entre les groupes.
- (12) En abordant ainsi la question, on pourra susciter une confrontation constructive et un changement là où certaines croyances culturelles, valeurs, et traditions sont en contradiction avec des droits humains fondamentaux. Si la culture est un construit social et dynamique, elle est aussi sujette à la transformation et au changement. On pourra favoriser une telle confrontation constructive et susciter une transformation et un changement en pénétrant et en comprenant certaines valeurs culturelles, croyances et traditions au moyen d'un dialogue réflexif et critique avec des membres d'un groupe culturel à propos d'enjeux plus vastes concernant les droits de la personne.
- (13) Dans plusieurs pays, des associations professionnelles nationales bénévoles jouent un rôle de premier plan dans la promotion du travail social et dans le développement de codes d'éthique. Dans certains pays, ces associations professionnelles assument des fonctions de régulation, par exemple en ce qui a trait à l'application des procédures disciplinaires dans des cas de pratique dérogatoire. Dans d'autres pays, ce sont des organismes statutaires qui assument de telles fonctions.
- (14) La justice compensatoire repose sur diverses prémisses telles que : une croyance à l'effet qu'un crime est une atteinte aux gens et aux liens sociaux; qu'il faut faire d'un mal un bien; qu'il faut chercher la justice entre les victimes, les offenseurs et la communauté; que ce sont les gens qui sont les victimes; qu'il faut mettre l'accent sur la participation, le dialogue et les ententes réciproques; qu'il faut se tourner vers l'avenir et développer le sens des responsabilités. La justice punitive repose sur des prémisses opposées telles que : une croyance à l'effet qu'un crime est une atteinte à l'état et à ses lois; l'accent est mis sur la punition et la culpabilité; la justice est à faire entre l'état et l'offenseur ; l'état est vu comme la victime; les affaires sont traitées de façon autoritaire, technique et impersonnelle; on est orienté en fonction du passé et de la culpabilité.

**Traduit par Jacques Alary**