



Tous les Bulletins sur la prévention des pertes peuvent être consultés à l'adresse suivante :
<http://www.clia.ca/lpbf.htm>

■ Bulletin No. 157

Les employés malhonnêtes

(Adaptation autorisée de l'article de Tana Christianson intitulé « Employee Theft » et publié en novembre 2005 dans le Bencher Bulletin du Barreau du Manitoba)

Bien que votre police d'assurance de responsabilité professionnelle vous protège contre la **négligence** de vos employés, elle exclut expressément les réclamations découlant du vol ou du détournement de biens ou de fonds reçus en fiducie ou se rapportant de quelque façon que ce soit à un tel vol ou détournement. (Exclusion 3.4 des polices de l'AAJC) Ainsi, vous n'êtes pas protégé si votre employé vole de l'argent d'un client, même si vous avez fait preuve de négligence dans sa supervision.

Les programmes de caisse spéciale des barreaux qui offrent une protection contre les détournements de fonds traitent du détournement ou de la conversion de sommes d'argent ou de biens d'un réclamant par leurs membres. Ils ne prévoient aucun remboursement dans les cas où un membre du personnel d'un cabinet vole de l'argent ou des biens appartenant à des clients.

C'est à vous de décider si vous voulez être protégé contre les vols commis par vos employés. Renseignez-vous auprès de votre courtier d'assurance local ou de l'Association d'assurances du Barreau canadien au sujet de la protection et des garanties de fidélité du personnel qui pourraient vous protéger et protéger aussi vos clients et votre cabinet contre les vols commis par vos employés. Nous vous conseillons vivement de faire cet appel dès aujourd'hui.

(L'article qui précède s'applique plus particulièrement au Barreau du Manitoba. Le programme offert par votre barreau pourrait être différent.)

■ Bulletin No. 158

Enfin terminé! Réflexion sur la procrastination

*Article rédigé par David Maister et Wendy Leibowitz et reproduit de davidmaister.com
© Tous droits réservés par David Maister 2001-2006*

Cet article en cours de rédaction Wendy Leibowitz et moi en sommes les coauteurs. Wendy est avocate et rédactrice à Washington, D.C. Son expérience de la procrastination est aussi vaste que la mienne. Son site Web se trouve à l'adresse suivante :
<http://www.wendytech.com>.

À moins que vous n'appreniez à la gérer, la procrastination risque de vous emporter dans sa spirale. Moins vous vous mettez à la tâche, plus vous vous critiquez en vous disant que vous n'êtes bon à rien, et, par conséquent, moins vous aurez de chances d'accomplir quelque chose. Pas étonnant qu'une étude publiée dans *Psychology Today* a montré que [Traduction] « les taux de consommation d'alcool, d'usage de tabac, d'insomnie, de maux d'estomac, de rhumes et de gripes sont plus élevés chez les collégiens procrastinateurs. »

Les professionnels sont particulièrement enclins à la procrastination, en partie parce que leurs travaux peuvent s'avérer intimidants, étant longs, complexes et stressants.

On ne peut pas vaincre complètement la procrastination, mais on peut la maîtriser en inventant des jeux intellectuels qui « court-circuitent » les « boucles DO » mentales qui nous tourmentent et nous incitent à la procrastination. Chacun doit élaborer son propre arsenal très personnel de trucs pour vivre avec la procrastination (et la supprimer). En voici quelques-uns que nous avons trouvés.

Préparez-vous pour travailler

Souvent, les clients et les supérieurs n'expliquent pas clairement ce dont ils ont besoin, ce qui rend la procrastination presque inévitable, puisqu'il est difficile de se mettre au

travail si vous ne savez pas trop ce qu'il faut faire ou si vous avez à ce sujet des idées contradictoires. Assurez-vous de bien savoir ce que vous essayez d'accomplir.

Curieusement, la procrastination peut être le produit de la panique. L'urgence nous fait peur et nous arrête de travailler. Nous sommes soumis à suffisamment de contraintes de temps sans devoir s'en créer davantage artificiellement. Lorsque vous acceptez une tâche, reconnaissez-en le degré de difficulté et demandez que l'on vous accorde un délai réaliste. Prévoyez du temps pour les interruptions, les imprévus et une vie à part. La plupart des tâches à réaliser dans la vie ne correspondent pas à une course c'est votre fiabilité, et non votre rapidité, qui fera que les gens voudront recourir à vos services.

Dans la mesure du possible, travaillez à deux, à trois ou à quatre projets à tour de rôle, jusqu'à ce que l'un de ceux-ci prenne tout votre temps. Robert Benchley, l'humoriste américain des années trente, a dit : [Traduction] « Je peux accomplir n'importe quoi, pour autant que ce ne soit pas le travail que j'ai à faire. » Est-ce que cela vous dit quelque chose? Il est parfois difficile d'établir des priorités dans les travaux qu'on lance sur votre bureau, mais vous pouvez être étonnamment productifs en vous appliquant pendant un court temps à les mener de front. Imaginez que vos travaux sont vos enfants, chacun réclamant à grands cris votre attention. Passez du temps avec chacun.

Misez sur un facteur de motivation

Le fait de penser au client pour qui vous travaillez et à l'importance que votre travail revêtira pour lui peut constituer la force qui vous pousse à l'action.

Jay Foosberg, l'auteur de « How to Get and Keep Good Clients », recommande de regarder des photos de votre famille de façon à vous rappeler pour qui vous effectuez le travail.

Imaginez-vous la jalousie qu'éprouveront vos pires ennemis quand vous aurez terminé. (Écoutez, personne n'a dit qu'il fallait limiter cette liste à des motivations honorables!) Un des facteurs de motivation les plus puissants pour certains est d'imaginer que des gens qu'ils détestent font l'éloge de leur travail. (« Je vais lui montrer! »)

Imaginez-vous en train de dire : « J'aurais pu faire un bien meilleur travail, mais il a fait mieux que moi. Grrr, je vais lui montrer de quoi je suis fait! » La colère, la jalousie et les motifs les plus vils peuvent inciter plusieurs d'entre nous à nous mettre de façon déterminée à la tâche.

Trouvez des moyens de commencer

Examinez vos habitudes d'évitement : De quels moyens dilatoires vous servez-vous? Manger? Regarder la télé? Surfer le sacré, le merveilleux Net? Cessez de tarder ainsi - pour dix minutes seulement.

Répartissez tout le travail à faire en tâches plus petites et plus faciles.

Fixez-vous des objectifs de temps réalistes pour accomplir vos petites tâches, puis prévoyez une pause.

Promettez-vous de ne travailler que pendant dix minutes.

Commencez au milieu : vous vous attaquez aux introductions et aux conclusions plus tard. Habituellement, pour pratiquement tout projet, un aspect du travail sera plus clair, vous stimulera à effectuer le travail, ou encore vous effraiera le plus. Commencez par cet aspect.

Faites-vous la dictée tout simplement. Faites semblant que vous êtes à un cocktail et que vous parlez à un ami ou à un de vos collègues. Vous lui expliquez le travail que vous êtes en train de faire et vous lui dites comment vous vous y prenez. Ensuite, imaginez que vous lui décrivez le résultat de vos efforts.

Parfois, le fait de parler vraiment à un ami peut être l'action qui brise l'impasse. Pourquoi ne pas téléphoner à quelqu'un et lui demander : « Est-ce que je peux simplement essayer de t'expliquer ce que je dois faire? »

Ne soyez pas trop exigeant envers vous-même!

Comme Julia Child avait l'habitude de dire quand elle prenait un raccourci ou laissait tomber quelque chose dans la cuisine : [Traduction] « Tu es toute seule. Personne n'a besoin de savoir! » Vous avez bien le droit d'échouer ici et là avant de bien faire.

Adoptez l'approche de la décharge mentale : contentez-vous de passer à l'action, quitte à revoir plus tard ce que vous aurez fait. Vous pouvez toujours revoir ce que vous avez fait, non? La plupart des travaux ont besoin d'être améliorés. Le fait de rédiger quelque chose n'importe quoi vous évitera d'avoir à dire : « Je n'ai rien fait aujourd'hui. » Mais non, vous avez fait quelque chose, qui n'a besoin que d'un supplément de travail.

Évaluez le travail, par vous-même. Ne pensez pas : « Je ne vau rien. » Dites plutôt : « Oui, ce paragraphe est mal foutu, mais je sais que je peux faire mieux. »

Dites-vous que le travail que vous devez faire n'est pas censé être le meilleur de votre vie. Dites-vous que vous pouvez faire un travail qui vous vaudrait un « B ». Un travail terminé qui est acceptable vaut mieux que le meilleur travail qui n'existe que dans votre esprit.

Prenez (à l'avance) des dispositions pour qu'un bon ami à vous ou un collègue révise votre première ébauche. De cette façon, vous savez que vous ne réalisez qu'une première version et qu'il vous est permis de faire des erreurs. La peur sera diminuée d'autant et vous accomplirez davantage.

Variez votre routine

Considérez la possibilité de travailler dans un autre milieu. Si votre travail peut se transporter facilement, apportez-en une partie à un café pour voir la quantité de travail que vous parvenez à accomplir. Si on vous distrait facilement, allez à une bibliothèque, fermez la porte de votre bureau ou créez

l'équivalent d'un isoloir pour voir à quel point vous êtes devenu plus productif.

Si vous vous êtes torturé vous-même en travaillant toute la nuit, couchez-vous tôt pour voir si vous êtes plus productif le matin. Certains disent que, pour chaque heure que vous vous couchez plus tôt, vous gagnez deux heures de vivacité d'esprit le lendemain.

Maintenez votre rythme

Inventez un jeu à récompenses. Prévoyez que vous vous récompenserez par une pause discrète, brève, comme une promenade autour de votre pâté de maison (ou l'achat d'un cornet de crème glacée).

Si rien ne vous vient à l'esprit après 15 minutes de réflexion, ne restez pas assis là : allez marcher, puis revenez. Une pause du travail pour marcher d'un bon pas pendant 20 minutes pourrait vous permettre de faire d'une pierre deux coups. (C'est là un conseil sérieux, comme celui que l'on donne aux insomniaques : si vous ne parvenez pas à vous endormir, levez-vous et allez faire quelque chose. Le seul fait d'être couché et d'être tenu éveillé par l'idée de l'insomnie vous rendra fou et ne donnera rien.)

Techniques avancées

Prenez un bout de papier et dites comment vous vous sentez à l'égard de vos tâches et à quel point elles vous dérangent. Vous pourriez être fâché parce que vous êtes

pris avec le travail de quelqu'un d'autre parti en vacances ou parce qu'il s'agit d'un sacré travail anonyme et assommant qui doit être fait, ou encore parce que vous ne pensez pas être capable de le faire. Fixez-le bien à la vue sur votre pupitre, sur votre mur ou sur votre écran d'ordinateur. Puis répétez-vous ceci : « Tout cela est vrai, mais je dois quand même faire le travail! » Quelques jurons (dans votre for intérieur) agrémentant cette pensée pourront effectivement vous aider à vous en libérer et à tourner la page.

Certains se fixent une échéance artificielle avant l'échéance réelle. Par exemple, prévoyez assister à un spectacle ou voir un film la veille au soir de votre échéance. De cette façon, vous devrez avoir terminé le travail plus tôt, ce qui vous donnera le temps le lendemain matin de le relire et d'attraper les inévitables coquilles.

Engagez-vous envers une personne dont vous voulez garder l'estime (la stratégie de l'otage qui porte chance). Cette méthode est très efficace. Cette personne ne devrait pas être un ami qui vous pardonnera si vous ne respectez pas votre échéance, mais quelqu'un que vous aimeriez impressionner ou que vous décevrez beaucoup si vous ne terminez pas votre travail à temps. (L'embarras peut donner de meilleurs résultats que la culpabilité.)

Ce sont là quelques-uns de nos jeux intellectuels. Lesquels vous sont utiles?