



CANADIAN
LAWYERS
INSURANCE
ASSOCIATION

ASSOCIATION
D'ASSURANCE
DES JURISTES
CANADIENS



C B E L A
THE CANADIAN
BAR EXCESS
LIABILITY
ASSOCIATION

ASSOCIATION
D'ASSURANCE
RÉSPONSABILITÉ
EXCÉDENTAIRE
DU BARREAU
CANADIEN



A A R E B C

Éditrice: Karen L. Dyck,
coordonnatrice du programme
de prévention des pertes

c/o 250 rue Yonge Street
Bureau/Suite 2900
Toronto, Ontario
M5B 2L7
karen.l.dyck@gmail.com

BULLETIN SUR LA PRÉVENTION DES PERTES

LIVRAISON NO. 50

AUTOMNE 2010

Pour obtenir des conseils de prévention des pertes actuelles et régulièrement mises à jour et des liens, consultez eBytes. Abonnez-vous par e-mail, flux RSS ou visitez notre site Web souvent: www.clia.ca

■ Bulletin # 197 Impressionnant, intéressant et précieux!

Nous soulignons le 2e anniversaire de nos *eBytes en prévention des pertes*. Le petit dernier dans le coffre d'outils de prévention des pertes de l'AAJC est une ressource conviviale de liens accessibles vers de l'information et des conseils pratiques visant à réduire le risque de poursuites pour faute professionnelle.

La rétroaction a été jusqu'ici très positive. Un de nos lecteurs a écrit récemment: « Impressionnant eByte. Cette édition était extrêmement intéressante et utile. Merci pour ce merveilleux service que vous fournissez. »

Les *eBytes* fournissent de l'information utile pour les avocats. Voici quelques sujets couverts jusqu'à présent:

- Protéger l'information confidentielle de vos clients
- Rappels de vigilance en matière de fraude lors de longues fins de semaine
- L'administration de la preuve électronique et les principes de Sedona Canada
- Gérer les dépôts inattendus dans les comptes en fiducie

Si vous ne lisez pas déjà les *eBytes*, abonnez-vous. Visitez le www.clia.ca/fr/ et inscrivez-vous à nos alertes par courrier électronique ou au flux RSS afin de recevoir un avis lorsque nous avons publié un nouveau sujet, à raison de quelques fois par mois. L'inscription est facile et gratuite. Lorsque vous aurez pris connaissance de nos *eBytes*, faites-nous part de votre opinion !

■ Bulletin # 198 L'importance de bien gérer votre pratique, même avant de la contrôler

Lors d'une récente conférence traitant de la gestion de la pratique, j'ai discuté avec un certain nombre de stagiaires de la pertinence de l'apprentissage des techniques de gestion d'horaire à un moment de leur carrière où ils ont si peu de contrôle sur leur emploi du temps. Bien que les étudiants soient d'accord avec le fait que les habiletés en matière de gestion d'horaire soient utiles pour les avocats qui contrôlent bien le rythme de leur travail, le consensus chez les stagiaires et les avocats juniors concernant ces techniques de base (ex : établir ses priorités, déléguer, gérer les interruptions ou établir des périodes « ne pas déranger ») était qu'elles ne pouvaient pas être mises en pratique effectivement.

En approfondissant le sujet, la raison de leur manque d'enthousiasme est devenue

rapidement très claire. Les avocats juniors et les stagiaires sont souvent tiraillés dans plusieurs directions à la fois. Ils font l'apprentissage de leur métier, répondent aux demandes des avocats qui leur fournissent du travail et cherchent à gagner l'approbation des patrons, tout en s'assurant de faire le travail à temps et de bien le faire. Bien que cette réalité puisse nous dicter clairement qu'il est essentiel pour ces jeunes avocats d'apprendre à bien gérer toutes ces demandes, il est également facile de comprendre leur point de vue, i.e. que le fait d'assimiler de telles habiletés devient tout simplement un autre item, ni plus ni moins important, dans leur longue liste de choses à faire.

Nous savons pourtant que développer ses habiletés personnelles en matière de gestion de la pratique dès le début de sa carrière est à la fois « urgent et important ». En ce sens, voici quelques-uns des bénéfices découlant d'un tel apprentissage:

- Gestion du risque - Nous savons que la mauvaise gestion d'agenda, les mauvaises communications et les délais de prescription manqués peuvent mener à des poursuites pour faute professionnelle. Afin de tenir à distance ces poursuites, il faut s'assurer que les nouveaux avocats soient bien formés en matière de techniques de gestion de la pratique juridique.

- Renforcer les bonnes habitudes de communication peut éliminer une des causes principales des plaintes de clients envers les barreaux. Un manque de communication ou une mauvaise communication entre un avocat et son client résulte fréquemment à des plaintes à propos de la qualité du service.

- Maintenir l'équilibre – Développer une bonne gestion de la pratique, et plus particulièrement la gestion de l'horaire, aide les avocats à trouver un équilibre entre leurs intérêts professionnels, bénévoles et personnels, contribuant ainsi à leur bien-être général.

- Satisfaction personnelle – De bonnes habiletés en matière de gestion de la pratique réduiront le niveau de stress souvent associé à la pratique du droit, la rendant ainsi agréable et permettant aux juristes de s'épanouir dans la pratique du droit.

Mettre l'accent sur ces bénéfices pourrait aider les nouveaux avocats à apprécier l'importance d'accorder une plus grande priorité au développement de leurs habiletés en matière de gestion de la pratique, mais ce ne sera

probablement pas suffisant. Une technique encore plus efficace se retrouve dans le mentorat et la modélisation de ces habiletés. Pour un avocat junior, travailler à un dossier est une opportunité à la fois d'apprentissage par l'action, l'observation et l'écoute des avocats plus expérimentés. Il est cliché, mais très vrai de dire que « les actions parlent plus fort que les mots ». Si les avocats seniors utilisent des techniques efficaces de gestion de l'horaire et de la pratique, les avocats juniors assimileront ces habiletés en développant par le fait même de bonnes habitudes de travail.

Bien entendu, l'inverse est vrai également. Les mauvaises habitudes apprises tôt sont difficiles à changer et peuvent être couteuses au cabinet en bout de ligne. Pour cette raison, entraîner les avocats juniors à travailler de manière efficace et efficiente, tout en rencontrant (ou en dépassant) leurs obligations professionnelles en matière de service aux clients et de communications, doit devenir une priorité pour les cabinets juridiques, et surtout pour les mentors et dirigeants.

■ Bulletin # 199

Aider les avocats à s'en sortir

Il m'arrive parfois de traiter ici de l'importance de la gestion du stress personnel et de vivre une vie équilibrée. Certains avocats ne prendront même pas le temps de lire ces articles, alors que d'autres les liront d'un air étonné tout en maugréant au sujet du déclin de l'éthique professionnelle chez les jeunes générations. Ces sujets ne collent pas aisément à l'archétype de l'avocat professionnel fort, compétent et capable et pourtant les statistiques nous révèlent qu'un bon nombre d'avocats sont aux prises avec différentes formes de dépendance, de problèmes de santé mentale y compris la dépression et l'anxiété, ainsi que les effets physiques reliés au stress.

À titre d'exemple, dans son article intitulé *Lawyers and Depression : Three Case Studies* (Les avocats et la dépression : trois études de cas) (visitez le www.cba.org/cba/PracticeLink/bwl/depression.aspx), le Dr Owen Kelly fait un résumé des statistiques suivantes sur la dépression dans la profession légale :

- Une étude menée par des chercheurs de l'Université Johns Hopkins a révélé que des 28 métiers étudiés, les avocats sont les plus susceptibles de souffrir de dépression.

- ...des données recueillies auprès de différents programmes d'aide aux avocats et employés à travers le Canada indiquent que les problèmes de santé mentale se retrouvent régulièrement en tête des problèmes vécus par les avocats. En 2004, près du deux-tiers des appels à divers programmes d'aides aux avocats étaient reliés à des problèmes de santé mentale ou de difficultés d'ordre psychologique.

- Bien que la dépression n'affecte que de 5 à 10 % de la population à tout moment, une étude récente du Washington State a démontré que parmi un échantillon d'avocats, 19 % avaient rapporté des symptômes de dépression.

- Une étude similaire dirigée par l'Association du Barreau de la Caroline du Nord indiquait qu'un quart des individus sondés présentaient des symptômes s'apparentant à la dépression : 12 % ont indiqué avoir songé au suicide au moins une fois par mois.

Le Dr Kelly poursuit en mentionnant que:

- Même si la dépression est reliée à plusieurs maladies physiques incluant les maladies cardiovasculaires, à court terme la préoccupation la plus significative demeure le risque de suicide.

- Environ un cinquième des individus affectés par un trouble de l'humeur tentera de se suicider, et les avocats ont rapporté avoir des idées suicidaires beaucoup plus fréquemment que chez la population générale.

L'AAJC reconnaît l'importance de soutenir les avocats aux prises avec des problèmes de santé mentale, de dépendance et de problèmes reliés au stress. Fournir de l'aide aux avocats pourrait prévenir les crises et prévenir ou réduire les poursuites pour faute professionnelle. Du soutien et de l'assistance sont offerts aux avocats, à leur personnel et à leur famille via les programmes provinciaux d'assurance-responsabilité professionnelle. Le personnel du Barreau et des programmes d'assurance sait très bien ce que les effets de la dépendance, de la dépression et des maladies reliées au stress peuvent faire à la pratique du droit. Communiquez avec votre association du Barreau ou visitez leur site Internet afin d'en apprendre davantage quant aux avocats qui viennent en aide à leurs collègues ou quant au programme d'aide aux juristes (PAJ) de votre région. Vous trouverez une liste complète des programmes canadiens d'aide aux avocats au niveau provincial au www.lpac.ca/main/main/laps.aspx.

L'AAJC soutient aussi le travail continu de la Conférence d'aide aux juristes (CAJ) qui aborde ces problèmes. La CAJ offre une ligne d'écoute 24 heures/24 (1-800-667-5722) pour les avocats, juges, étudiants en droit ainsi que leurs familles et employés. Via son site Internet (<http://www.lpac.ca/main/fr/main/>), la CAJ offre une variété de ressources précieuses pour les juristes, traitant de sujets comme la santé mentale, la gestion du stress, comment reconnaître les problèmes de dépendance et comment prévenir le burnout.

Également, le site Internet EnPratique du Barreau canadien (<http://www.cba.org/abc/PracticeLinkfr/Home/>) est une autre source d'information précieuse et de ressources pour les juristes souffrant de stress et pour ceux qui désirent leur offrir aide et soutien.

Les services de programmes d'aide aux juristes sont confidentiels et sans frais. Si vous êtes aux prises avec des problèmes d'anxiété, de dépression, de maladies reliées au stress ou de dépendance, s'il vous plaît téléphonez pour obtenir de l'aide. Et si vous savez qu'un collègue souffre de problèmes similaires, informez-vous auprès de ces ressources afin de pouvoir lui offrir l'aide dont il a besoin.