




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. 61

AUTOMNE 2014

Pour obtenir des conseils de prévention des pertes actuels et mis à jour régulièrement, ainsi que des liens utiles, consultez eBytes. Abonnez-vous par courriel, flux RSS ou visitez souvent notre site Web: www.clia.ca.

■ Bulletin # 223

L'avenir commence dès maintenant

Le travail de l'Association du Barreau canadien relativement au projet Avenirs en droit a culminé l'été dernier avec la publication du rapport Avenirs en droit : Transformer la prestation des services juridiques au Canada. À titre de membre du Comité directeur, je recommande la lecture intégrale du Rapport, surtout si vous êtes un avocat qui planifie pratiquer le droit au Canada au-delà des prochaines années.

Bien que le Rapport fournisse un nombre de recommandations sur la façon dont les avocats devraient être éduqués, traiter leurs affaires et fournir leurs services, une chose qui ne changera probablement pas dans l'avenir est l'attention portée sur le service direct aux clients. En fait, le Rapport suggère que :

Si les avocats veulent continuer d'offrir une valeur positive à leurs clients, il faut que la profession juridique se concentre davantage sur les besoins et les attentes qu'ils expriment en matière de services juridiques.

Une consultation approfondie auprès d'un large éventail de parties intéressées a été entreprise par les membres du projet Avenirs en droit dans le but de fournir ses recommandations. Cette consultation a révélé que les clients veulent :

- Des coûts moindres et précis
- De l'information plus claire quant au processus, et l'utilisation de technologie et procédés familiers
- Une participation active dans le processus
- Une collaboration mutuelle au lieu de méthodes autoritaires
- Un partage des tâches et des services.

En d'autres mots, les clients désirent que les services juridiques leur soient fournis d'une façon qui leur est familière, comme la prestation de services rendus dans d'autres professions ou par d'autres professionnels.

Garder son client ou les besoins de son client à l'esprit n'est rien de nouveau dans le milieu juridique. Une telle focalisation incite le client à prendre part au processus juridique et réduit les risques grâce à une meilleure communication, réceptivité et transparence dans le rapport que vous entretenez.

Un plus grand intérêt auprès du client peut vouloir dire prendre une approche préventive et proactive plutôt que répondre aux problèmes une fois qu'ils se présentent. Cela peut se faire en fournissant ses services de façon dégroupée

ou partagée, en offrant des options diverses au lieu de prendre une approche « tout ou rien ».

Une plus grande souplesse et des choix dans la façon dont les services sont fournis font écho aux demandes des clients et créent ainsi de nouvelles occasions pour les avocats de mieux combler les besoins des clients dans l'avenir.

Le Rapport inclut également un outil d'autoévaluation pour déterminer si les avocats sont prêts à utiliser des nouvelles façons de pratiquer dans l'avenir, peu importe le cadre actuel de leur pratique. C'est un bon endroit où commencer et cela vous amènera à réfléchir aux changements déjà en place dans le domaine juridique et ceux à venir. Il n'y a aucun doute que les avocats et les services qu'ils fournissent sont toujours pertinents dans cet environnement changeant, mais comme le Rapport conclut :

Les Canadiens attendent encore beaucoup de la profession juridique, mais ils souhaitent également un profond changement dans la manière dont les services juridiques leur sont fournis. Pour être la profession dynamique et proche de la réalité qu'ils méritent, ainsi que pour jouer le rôle que notre société démocratique attend avec raison de nous, nous nous devons de répondre aux nouvelles attentes des clients.

Téléchargez le rapport complet, Avenirs en droit : Transformer la prestation des services juridiques au Canada au : <http://www.cbafutures.org/CBA/media/mediafiles/PDF/Reports/Futures-Final-fra.pdf?ext=.pdf>

■ Bulletin # 224

Dix conseils de gestion quotidienne du stress

La gestion du stress doit être mise en pratique constamment par les avocats, bien qu'ils n'arriveront jamais à la maîtriser totalement. Notre profession est particulièrement vulnérable au stress. Certains suggèrent que cela est dû aux genres de personnalités attirés par une carrière juridique. Pour citer un exemple, un niveau élevé de perfectionnisme est assez commun chez les avocats et nous savons que préconiser des normes très élevées ou irréalistes provoque le stress.

Le stress peut aussi être une réponse à des circonstances en-dehors de notre vie professionnelle telles que la santé, les relations personnelles, les finances ou la famille. Peu importe la source, il est important de connaître et de mettre en pratique des méthodes pour composer avec le stress. Bien que chacun d'entre nous sache comment réagir aux stimuli stressants et utiliser la meilleure façon de gérer

ces facteurs stressants, il existe plusieurs techniques de gestion du stress ayant une application étendue.

En me préparant récemment à parler devant un groupe de stagiaires en droit à propos de la façon de garder un équilibre et gérer le stress dans sa carrière juridique, je me suis mise à penser aux meilleures techniques de gestion de stress qui fonctionnent très bien pour moi. Voici quelques leçons apprises sur la façon de garder un équilibre entre les obligations et les responsabilités qui peuvent créer le stress dans ma vie :

1. Nul besoin de compléter toutes les tâches à la perfection. En fait, un travail bien fait est souvent bien suffisant.
2. Afin que mon corps fonctionne efficacement, je dois lui consacrer du temps à tous les jours. Pour moi, cela veut dire que je dois sortir dehors et aller marcher. Mes chiens se réjouissent toujours de se joindre à moi. Cela inclut aussi que je prenne une pause et consomme une collation ou un repas bien avant que mon taux de sucre chute tellement bas que je ne puisse plus me concentrer.
3. Les vacances ne sont pas facultatives et, idéalement, les prochaines devraient être planifiées pendant les vacances en cours. Qu'elles soient prises près de la maison ou à l'étranger, ces périodes de repos sont nécessaires à ma santé mentale.
4. Lorsque je me repose de mon travail, durant la fin de semaine ou durant les vacances, ce doit être un vrai repos, même si ce n'est que pour une heure ou deux. Le repos ne sera pas aussi efficace et stimulant si je demeure entourée de travail.
5. Organisez votre vie de façon à pouvoir dire oui aux choses auxquelles vous tenez à dire oui. Si vous appréciez le travail que vous faites, soit pour vous-même, pour votre famille, pour votre communauté ou pour vos clients, vous maintiendrez un sentiment d'équilibre.
6. En revanche, si la bonne réponse est non, fiez-vous à votre instinct et refusez hardiment.
7. Acceptez le fait que vous ne pouvez contrôler tous les aspects de votre horaire. Maintenez une prise ferme sur ce que vous pouvez contrôler et faites la paix avec les engagements et les obligations hors de votre contrôle et aux soins de quelqu'un d'autre.
8. S'il est important pour vous d'avoir plus de contrôle sur votre horaire, vous devez comprendre qu'il faut alors envisager des compromis et ces derniers pourraient causer du stress, incluant des revenus moindres ou une sécurité à long terme limitée.
9. Accordez du temps à votre famille et à vos amis aussi souvent que possible, et ce faisant, fournissez-leur le même niveau d'attention que vous portez à votre travail rémunéré. Les relations personnelles sont essentielles à une vie équilibrée et nécessitent « nourriture et eau » régulièrement pour bien se porter.
10. Consacrer du temps pour aider les autres contribue à mettre les choses en perspective face à certains facteurs stressants dans notre vie.

Il arrive parfois que, malgré nos meilleurs efforts, certaines choses prennent des proportions déraisonnables ou deviennent incontrôlables. À ces moments précis, l'utilisation quotidienne de ces techniques de gestion du stress ne suffira probablement pas. Lorsque des

problèmes reliés à l'abus de drogue ou d'alcool, à la rupture d'un mariage ou à des problèmes financiers se présentent, une aide extérieure peut s'avérer indispensable.

Il existe des ressources disponibles aux avocats à travers le pays, souvent offertes gratuitement par les associations du barreau et les ordres professionnels de juristes. Si vous vous trouvez dans une situation où vous ne pouvez contrôler le stress dans votre vie, veuillez demander de l'aide avant de vous blesser ou de causer des dommages à votre carrière, votre famille et vos amis, ou vos clients. De même, si vous soupçonnez qu'un ami ou un collègue éprouve des difficultés, aidez-les à trouver le soutien nécessaire.

Le programme d'aide aux juristes de votre région, qu'il soit géré par la section provinciale ou territoriale de l'Association du Barreau canadien ou par le barreau de votre région, est une excellence ressource offrant du soutien, des recommandations et de l'aide quand vous en avez le plus besoin.

La gestion du stress est une tâche tout au long de sa vie. Chacun de nous doit découvrir ses propres techniques et les utiliser régulièrement. Il est également important de se rappeler qu'il n'y a aucune honte à demander de l'aide extérieure. Le soutien est disponible et pourrait se trouver à quelques pas de votre bureau. Si vous avez besoin d'aide, il faut simplement demander.

Programmes d'aide aux juristes :

Saskatchewan Lawyers Concerned for Lawyers:
<http://www.lawyersconcernedforlawyers.ca/>

Manitoba Lawyers at Risk:
<http://www.lawsociety.mb.ca/member-resources/lawyers-at-risk>

Nouveau-Brunswick Programme d'aide aux juristes du Nouveau-Brunswick
[http://lawsociety-barreau.nb.ca/uploads/Le_Programme_daide_aux_juristes_du_Nouveau-Brunswick_\(PAJ\).pdf](http://lawsociety-barreau.nb.ca/uploads/Le_Programme_daide_aux_juristes_du_Nouveau-Brunswick_(PAJ).pdf)

Île-du-Prince-Édouard Lawyers Assistance Program :
http://www.lpac.ca/main_fr/main/default.aspx

Terre-Neuve-et-Labrador Professionals' Assistance Program
<http://www.lawsociety.nf.ca/lawyers/professionals-assistance-program/>

Nouvelle-Écosse
<http://www.nslap.ca/>

Yukon Yukon Lawyers Assistance Program :
<http://www.lawsocietyyukon.com/lawyersassistanceprogram.php>

Territoires du Nord-Ouest Lawyers' Assistance Program
<http://www.lawsociety.nt.ca/membership/lawyers-assistance-program/>

Nunavut Nunavut Lawyers Assistance Program
<http://lawsociety.nu.ca/nunavut-lawyer-assistance-program-nulap/>