

TRIBUNAL
CORRECTIONNEL

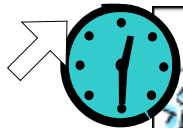


Une journée particulièrement stressante d'une avocate.

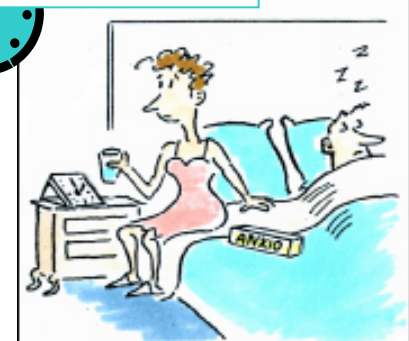


**Dans les situations suivantes
quels sont *les signes de
souffrance liée au travail* les plus
alarmants et *comment peut-on
diminuer les facteurs de stress* ?**

Une journée particulièrement **stressante** d'une avocate.



Un simple clic sur une des vignettes vous permettra d'accéder à la situation correspondante.





7h30. L'avocate se rend en RER à une audience en banlieue parisienne, avec une valise contenant un dossier de 15kgs...

RÉACTIONS

- Son portable sonne, elle accueille très sèchement la secrétaire, qui lui annonce une annulation de rendez-vous : « ce n'est pas la peine de me déranger pour cela, je vous l'ai déjà dit ! »
- Elle a coupé son portable, trouvé une place assise et se plonge dans son roman. Elle reverra encore une fois le dossier au tribunal si elle a le temps.
- Elle est comprimée comme une sardine et imagine les pires scénarios pour l'audience.



SOLUTIONS

- Il est vrai que l'**hyper sollicitation**, les déplacements dans de mauvaises conditions et l'anxiété anticipatrice de l'audience favorisent les facteurs de stress.
- La 2^{ème} proposition d'essayer de se détendre paraît la plus sage.

Une agressivité verbale pour un malheureux coup de téléphone et le sentiment d'être sans cesse débordé doivent alerter.



Une journée particulièrement **stressante** d'un pharmacien en officine





10h. L'audience a du retard... Elle est finalement reportée car le confrère est absent :

RÉACTIONS

- L'avocate a dû calmer son client durant tout le temps d'attente. Elle commence de son côté à être habituée...
- Elle est anéantie : elle était prête et voilà que tout tombe à l'eau, elle a perdu un temps fou. Elle ne pourra pas tout faire aujourd'hui.
- Elle s'inquiète pour son confrère, un ami, qui est au 36^{ème} dessous et ne se présente plus aux audiences depuis quelques temps.



SOLUTIONS

- **L'anxiété** qu'elle éprouve par rapport à sa journée de travail, à l'absence de son confrère et à l'occasion de ce phénomène récurrent dans la profession (report d'audience) sont des signes du mal être de l'avocate.
- **La gestion de l'agacement** du client en plus de sa propre impatience, l'attente stérile au tribunal sont causes de stress.
- La première attitude de l'avocate, qui prend du recul par rapport à un événement qu'elle ne peut maîtriser, est sans doute préférable.





11h30. Retour au cabinet. Un monceau de courriers, de messages l'attend sur son bureau, sans compter un déjeuner professionnel à 12h30 avec un client.

RÉACTIONS

- Elle n'a que le temps de déposer ses affaires, de s'emporter contre sa secrétaire et de se précipiter au restaurant.
- Elle demande à la secrétaire de reporter le déjeuner et s'attelle à la tâche.
- Elle demande à sa secrétaire de reporter le déjeuner et s'octroie une demi-heure pour flâner dans le quartier. Aujourd'hui, elle se fera un plaisir de manger un sandwich.



SOLUTIONS

- **Les colères spontanées et la perte de confiance en soi**, sont les conséquences de situations stressantes telles qu'une tension continue et la privation de moments de détente.
- **S'organiser** de telle façon qu'il n'y ait pas de déjeuner professionnel après une audience, **savoir résister à la pression** d'un client même s'il y a une bonne affaire à la clé (il peut attendre 24h...).

S'accorder un peu de tranquillité à l'occasion du déjeuner par exemple peut permettre de mieux gérer une journée chargée.





Début d'après midi. Travail au cabinet.
Hyper sollicitation par les collaborateurs,
le téléphone... Tout est urgent.

RÉACTIONS

- Elle s'organise pour traiter ses dossiers **efficacement** : fixe une réunion à 16h30 avec ses collaborateurs et fait bloquer les appels par sa secrétaire.
- Elle essaie de **tout faire en même temps**, a l'impression de n'arriver à rien et finit par s'emporter contre tout le monde.
- Elle ferme la porte de son bureau et descend discrètement au café du coin prendre un verre (elle y va de plus en plus souvent à présent !).



SOLUTIONS

- **Les sollicitations constantes** de toutes sortes d'interlocuteurs, la difficulté de dire non, l'accumulation du travail favorisent le stress.
- **La détermination de priorités est indispensable** pour faire face à une telle charge de travail.

Le sentiment d'inefficacité, l'agressivité et le recours à l'addiction sont des signes d'alerte.





16h30. Réunion de service houleuse. Ça chauffe avec Laurent, un collaborateur, qui se plaint du manque de soutien de ses confrères et de ses conditions de travail.

RÉACTIONS

- Elle écoute ses doléances et s'engage à apporter des solutions rapides.
- Elle s'emporte : « Ecoutez mon petit Laurent, si on avait plus de temps à vous accorder on le ferait, si vous n'êtes pas content vous savez où se trouve la sortie ! »
- La discussion s'éternise, Laurent campe sur ses positions et elle ne peut que lui dire qu'elle n'y peut rien, d'ailleurs elle-même n'en peut plus de ces journées à rallonge, s'il croit que c'est facile pour elle...



SOLUTIONS

- L'organisation du cabinet nécessite également de lui consacrer du temps: se réunir permet de dénouer les conflits, et de mettre à jour la répartition des tâches.
- Un contact avec le service de santé au travail peut être utile : amélioration des conditions matérielles de travail, formation en management ...

Les signes d'alerte repérables sont l'incapacité à prendre des décisions, les sentiments d'impuissance et d'épuisement.

Les facteurs favorisant ces symptômes sont les situations de conflits omniprésents aussi bien avec les clients que les collaborateurs, associés ou secrétaires.





17h30. Rendez-vous avec une cliente pour une affaire difficile. C'est un rendez qu'elle appréhende car la charge émotionnelle est forte et le dossier aura certainement une issue défavorable.

RÉACTIONS

- Elle n'a pas le courage d'argumenter, elle accepte de prendre en charge le dossier malgré tout et le regrette déjà.
- Elle se dit qu'elle ne pourra pas se charger de l'affaire, la réoriente vers un confrère spécialisé ; reste le sentiment de culpabilité d'avoir abandonné cette cliente et le regret de s'être privée des honoraires.



SOLUTIONS

- **La charge émotionnelle** de certains dossiers, le sentiment de culpabilité, d'injustice et la difficulté des conflits éthiques, sont fréquents dans ce métier.
- Les avocats sont **confrontés aux problèmes et aux souffrances** de leurs clients auxquels il doivent apporter solution et soutien.
- **Partager ces difficultés** entre pairs, avoir le soutien d'un psychologue du travail peut aider.

L'indécision, la perte de combativité sont des signes qui doivent alerter.





18h30. Elle termine les dossiers les plus urgents, et reçoit l'appel d'un client désespéré par un jugement défavorable.

RÉACTIONS

- Elle l'expédie en quelques minutes : son cas n'a rien d'original et elle n'a plus envie de consacrer du temps à un dossier aussi banal.
- Elle s'enlise dans des explications. Elle a l'impression de ne pas avoir été à la hauteur, comme souvent en ce moment.
- Elle prend le temps de l'aider à accepter le jugement.



SOLUTIONS

- La confrontation à des situations vécues comme des «échecs» (jugement défavorable), l'exposition au désespoir, à l'anxiété ou à l'agressivité de certains clients sont génératrices de stress.
- Là encore, **l'échange avec des confrères** voire la participation à des groupes de parole (**groupe Balint**) peut aider.

Le cynisme, le sentiment d'incompétence et la frustration sont des symptômes du stress.





20h30. Retour tardif au domicile. Elle doit encore appeler un confrère américain.

RÉACTIONS

- Pendant le dîner elle ne peut s'empêcher de parler du dossier américain et se montre peu disponible pour sa famille.
- Sa journée a été suffisamment chargée, elle décide de rappeler son confrère le lendemain et organise une « soirée crêpes » en famille.
- Elle s'enferme dans son bureau et appelle son confrère. Ce soir encore, quand elle a terminé, ses enfants sont couchés et son mari fait la tête.



SOLUTIONS

- De longues journées qui ne tournent qu'autour du travail favorisent l'**isolement** du professionnel.
- **Se réserver du temps** pour soi, sa famille, ses loisirs, réduit le stress.

La perte d'intérêt pour ce qui n'est pas du domaine professionnel doit alerter.





Tout le monde dort sauf elle, comme souvent ces derniers temps :

RÉACTIONS

- Elle ne trouve pas le sommeil : elle n'a pas fait sa comptabilité et s'inquiète de son chiffre d'affaires.
- Elle profite de ce rare moment de calme pour finir son roman.
- Elle se relève pour prendre un anxiolytique.



SOLUTIONS

- **Les troubles du sommeil et le recours à l'addiction** sont des signes alarmants.
- **La surcharge de travail**, le manque de délégation sont des facteurs de stress.
- A ces facteurs particuliers s'ajoute celui de **la pression du chiffre d'affaires**, immuable et commun à toutes les professions indépendantes.





Réalisation des documents

Rédacteurs :

- **RSI PLIF**
 - Dr Philippe Perez
 - Dr Brigitte Neme
 - Madame Régine Soulat
 - Monsieur Gilles Marteau
- **CRAMIF**
 - Dr Christine Breton

Illustrateur :

- Monsieur Marc Fersten

Collaborateurs :

- **ACMS**
 - Dr Anne-Gaëlle Paolillo
 - Dr Gilles Leclercq
- **ASP**
 - Monsieur Patrick Madié
- **Service social du Barreau de Paris :**
 - Madame Véronique Mesgich-Porte

[BON A SAVOIR](#)

[RÉFÉRENCES
UTILES](#)

