



GUIDE SUR L'ARBITRAGE ET LA MÉDIATION PAR VISIOCONFÉRENCE

Ce guide à l'intention de la communauté est réalisé par le comité sur l'arbitrage et la médiation par visioconférence et autres méthodes alternatives, constitué des arbitres Johanne Cavé, Francine Lamy, Éric Lévesque, Joëlle L'Heureux et Nancy Ménard-Cheng. Les rencontres en cette période de pandémie se sont naturellement déroulées par visioconférence.

Pour la rédaction du guide, le comité a profité des travaux des arbitres du Service d'Arbitrage Accéléré et de l'expérience de ceux de TOTEM Recrutement sur l'utilisation de la visioconférence en arbitrage et médiation. En outre, il s'est inspiré des lignes directrices développées par le National Academy of Arbitrators et par l'Ontario Labour Management Arbitration Association, dont les textes sont disponibles sur le site de la Conférence des arbitres du Québec avec leur autorisation. Nous les remercions.

Après avoir d'abord publié le Guide sur l'arbitrage par visioconférence le 22 avril 2020, le comité a poursuivi ses travaux afin d'inclure la médiation, d'où sa mise à jour et la modification du titre. Le comité a aussi développé un modèle de protocole d'audience par visioconférence, un guide sur les paramètres de sécurité de Zoom, et un document contenant des clauses types de protocole de médiation par visioconférence permettant aux médiateurs de facilement adapter leur protocole ou entente de médiation habituel. Le comité continue par ailleurs ses efforts pour consolider la formation des arbitres et médiateurs.

Révisé le 15 septembre 2020

Table des matières

INTRODUCTION	4
L'ARBITRAGE	4
1. CONDITIONS PRÉALABLES	4
a) <i>Accord des parties</i>	4
b) <i>Respect des règles de justice naturelle</i>	4
2. OBTENIR L'ADHÉSION DES PARTIES	4
3. PRÉREQUIS	5
a) <i>Équipement technique</i>	5
b) <i>Environnement</i>	6
4. PLATEFORMES DE VISIOCONFÉRENCE	6
5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ	7
6. PARTICIPANTS, ACCOMPAGNATEURS ET CARACTÈRE PUBLIC DES AUDIENCES	8
7. PROTOCOLE ET ENGAGEMENTS	8
8. PREUVE DOCUMENTAIRE	9
a) <i>Communication préalable des documents</i>	9
b) <i>Protection des documents visés par une ordonnance de confidentialité</i>	9
c) <i>Solutions lorsque la communication préalable n'est pas possible</i>	10
d) <i>Objections au dépôt de documents</i>	10
e) <i>Visualisation des documents pendant l'audience</i>	10
9. TÉMOIGNAGES	11
a) <i>Considérations pratiques</i>	11
b) <i>Assermentation</i>	11
10. ENREGISTREMENT	12
11. ACCUEIL, PAUSES, CAUCUS ET EXCLUSION D'UN TÉMOIN	12
a) <i>Salle d'attente</i>	12
b) <i>Salles de rencontre</i>	13
c) <i>Usage d'une autre plateforme en parallèle</i>	13
12. USAGE DU CLAVARDAGE « CHAT »	13
13. RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES	14
14. ÉTAPES PRÉALABLES À L'AUDIENCE	14
a) <i>L'avis de convocation</i>	14
b) <i>La conférence de gestion</i>	15
c) <i>L'assignation à comparaître</i>	16
15. GESTION D'AUDIENCE	17
LA MÉDIATION	17
1. CONDITIONS PRÉALABLES	18
2. OBTENIR L'ADHÉSION DES PARTIES	18
3. PARTICIPANTS ET ACCOMPAGNATEURS	19
4. PROTOCOLE ET ENGAGEMENTS	19
5. PREUVE DOCUMENTAIRE	19

6.	ENREGISTREMENT	19
7.	ACCUEIL, PAUSES, CAUCUS.....	19
8.	ÉTAPES PRÉALABLES À LA MÉDIATION	20
a)	<i>L'avis de convocation</i>	20
b)	<i>Conférence préparatoire</i>	20
c)	<i>Pré-médiation</i>	21
9.	GESTION DE LA MÉDIATION.....	21
10.	SIGNATURE DES DOCUMENTS DE RÈGLEMENT	22
	CONCLUSION	22

INTRODUCTION

L'utilisation de la visioconférence pour tenir des audiences et médiations s'est avérée utile dans les circonstances particulières de la pandémie du printemps 2020. Cependant, cette technologie peut aussi être mise de l'avant de façon générale pour éviter des déplacements coûteux en argent et en temps de l'arbitre, des procureurs ou des témoins.

Ce document a été conçu par la Conférence des arbitres du Québec afin de répondre aux questions les plus fréquemment posées sur le sujet et développer de bonnes pratiques. Les parties, de concert avec l'arbitre ou le médiateur, peuvent convenir d'un processus qui convient à chaque litige.

Afin de faciliter l'usage du présent guide, celui-ci a été rédigé en fonction de l'arbitrage qui comporte plus d'éléments techniques et procéduraux. Les thèmes de la section sur l'arbitrage sont, pour la plupart, applicables à la médiation, avec les adaptations qui s'imposent. Nous avons consolidé les commentaires propres à la médiation dans une section distincte, à la fin.

L'ARBITRAGE

1. CONDITIONS PRÉALABLES

a) Accord des parties

Bien que l'arbitre soit maître de la procédure, la prudence est recommandée avant d'imposer la visioconférence pour une audience complète. En effet, nous croyons que la collaboration des parties au processus constitue, avec une préparation adéquate, l'un des gages de réussite.

La situation où un seul témoin est entendu par visioconférence est différente. L'arbitre saisi d'une demande de témoignage par visioconférence contestée devrait l'analyser en se basant sur le respect des règles de justice naturelle et sur les critères de proportionnalité, soit les aspects de disponibilité, de coûts, et d'inconvénients pour les témoins et les parties.

b) Respect des règles de justice naturelle

Quel que soit le modèle d'audience retenu, l'arbitre doit s'assurer que les parties pourront faire valoir leurs droits. Dans l'éventualité où l'arbitre considère que le déroulement de la visioconférence ne le permet pas, il doit suspendre l'audience.

2. OBTENIR L'ADHÉSION DES PARTIES

Il y a souvent des réticences à changer les façons de faire. Pour la visioconférence en particulier, même si les parties peuvent voir les avantages que cela représente, elles peuvent aussi avoir le sentiment de se jeter dans le vide.

Voici quelques pistes pour minimiser les craintes face à l'usage de la visioconférence :

- Proposer la visioconférence suffisamment en amont de la date d'audience.
- Fournir aux parties le Guide sur l'arbitrage et la médiation par visioconférence ainsi que le protocole suivi par les arbitres ou médiateurs. Ces documents répondront à la majorité des questions sur le fonctionnement d'une audience par visioconférence. Cela sécurisera les parties.
- Offrir aux parties de faire un test préalable avec chacune d'elles ou avec les procureurs. Les procureurs qui sont à l'aise avec la plateforme peuvent effectuer eux-mêmes la séance-test avec leurs participants respectifs. Le but est de s'assurer que tous les participants soient en mesure de communiquer adéquatement via la plateforme retenue. Prendre le temps de présenter ou d'utiliser la plateforme à l'avance avec les procureurs et autres participants qui sont moins familiers avec la visioconférence est important.
- La conférence de gestion offre une belle occasion d'échanger par visioconférence avec les procureurs.

3. PRÉREQUIS

Voici la liste des éléments que nous jugeons essentiels ou souhaitables pour procéder par visioconférence. Nous nous permettons aussi certaines recommandations plus pratiques pour partir du bon pied.

a) Équipement technique

Tous les participants doivent disposer d'un appareil électronique capable de supporter la plateforme de visioconférence choisie, et doté d'un microphone et d'une caméra fonctionnels. La fonctionnalité de l'équipement, y compris le microphone et la caméra, doit être testée avant l'audience.

L'usage d'un ordinateur de bureau ou d'un portable, par opposition à une tablette ou à un téléphone intelligent, est recommandé en raison de la taille de l'écran.

L'accès à une connexion internet fluide est nécessaire, préférablement en haute vitesse 3G OU 4G. À noter que l'utilisation simultanée du même signal internet par d'autres personnes peut réduire la fluidité de l'image vidéo. L'usage d'un réseau Wifi public est à proscrire.

Les écouteurs avec microphone sont essentiels pour les participants qui se trouveront physiquement dans une même salle où il y aura plus d'un ordinateur en fonction, afin d'éviter le retour de son.

L'accès à un téléphone pour communiquer avec les autres participants en cas de problème technique est recommandé. Le téléphone doit autrement être éteint.

Il est important de réserver une plage horaire suffisamment longue sur la plateforme pour permettre de terminer la séance par visioconférence.

L'arbitre devra s'assurer d'avoir les compétences pour utiliser la plateforme efficacement, ou d'obtenir l'assistance nécessaire, tel que les services d'un technicien en informatique pouvant intervenir à distance pour régler les problèmes techniques.

Un grand écran d'ordinateur, un deuxième écran pour visualiser les documents produits, une caméra externe plus performante qu'une caméra intégrée à l'ordinateur et un casque d'écoute afin de recevoir et aussi d'offrir un son plus clair facilitent le déroulement de la visioconférence et sont recommandés pour l'arbitre.

Avoir sous la main un appareil de rechange en cas de difficulté technique, comme une tablette, peut s'avérer utile.

b) Environnement

Nous recommandons de prévoir un plan de travail qui laisse suffisamment de place pour l'écran, pour prendre des notes, pour placer les documents et éventuellement pour un deuxième écran, et qui vous permet de garder une bonne distance avec l'écran.

L'arbitre qui prend ses notes sur ordinateur trouvera sans doute utile de disposer d'un deuxième ordinateur. Un des écrans peut être divisé en deux pour permettre la gestion de la visioconférence et la prise de notes, et l'autre peut servir à consulter les pièces déposées par les parties.

Nous recommandons de faire un test pour assurer le fonctionnement et le confort de l'arrangement choisi. Il est aussi utile de s'assurer que l'éclairage soit adéquat, notamment en prenant des mesures pour éviter les reflets de la lumière par la fenêtre (noter que la lumière varie selon l'heure de la journée et les conditions météo).

Un arrière-plan neutre et ordonné donnera une allure professionnelle au processus. Des fonds d'écran virtuels sont disponibles au besoin.

4. PLATEFORMES DE VISIOCONFÉRENCE

Plusieurs logiciels sont offerts sur le marché, gratuitement ou à un coût généralement compétitif. Les plateformes les plus utilisées au Québec au moment d'écrire ces lignes, pour des fins professionnelles, sont Zoom et MS Teams.

En plus des paramètres de sécurité adéquats (voir section suivante), voici les critères et fonctionnalités utiles pour la tenue d'audiences.

- Voir en même temps un nombre suffisant de participants, notamment les procureurs, les représentants, la plaignante ou le plaignant et le témoin.
- La salle d'attente est utile pour accueillir individuellement les participants au début de la rencontre. Elle peut aussi servir pour y placer un participant qui doit être temporairement exclu d'une discussion ou de l'audience (par exemple un témoin pendant l'argumentation sur une objection).

- Créer des salles de rencontre pour permettre des caucus. Par exemple, après l'accueil individuel des participants dans la salle d'attente, ils peuvent être placés dans une salle de rencontre avec leurs collègues respectifs avant de réunir les deux parties en plénière, le cas échéant.
- Partager l'écran pour montrer des documents.
- Enregistrer.
- Converser/clavarder (*chat*) afin de permettre l'envoi de messages écrits aux participants et/ou à l'arbitre.

Les bureaux d'avocats, syndicats et établissements publics peuvent avoir leur propre système de visioconférence. Il s'agit d'une option qui peut s'avérer pratique, d'autant plus que le support d'un technicien sera généralement fourni.

Le choix de la plateforme doit être fait entre les parties et l'arbitre.

5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Divers enjeux de sécurité liés à l'usage d'un logiciel de visioconférence sont soulevés par les médias, divers organismes, les parties et aussi par les arbitres. Les plateformes évoluent rapidement afin de remédier aux critiques.

En utilisant les versions payantes de logiciels et en faisant un bon usage des paramètres disponibles, les risques généralement soulevés sont maîtrisés. Cependant, le risque zéro n'existe pas. À titre d'exemple, le simple transfert d'un fichier par courriel comporte un risque d'intrusion. Adopter les pratiques suivantes minimise considérablement les risques :

- Utiliser une plateforme chiffrée.
- Créer une rencontre avec une identification distincte pour chaque journée d'audience.
- S'assurer que l'accès à la rencontre soit sujet à l'usage d'un identifiant et mot de passe uniques; ceux-ci peuvent être générés par la plateforme.
- Interdire aux participants de partager l'identifiant et mot de passe avec des personnes non-autorisées à participer à l'arbitrage.
- Exiger l'autorisation de l'arbitre pour permettre à chaque participant d'accéder à la rencontre.
- Verrouiller la rencontre lorsque tous les participants y ont accédé.
- L'arbitre doit enregistrer la rencontre sur son disque dur et non sur le serveur de la plateforme utilisée.
- Interdire l'enregistrement par les participants.

- Ne pas déposer de documents sur le serveur de la plateforme utilisée. Cela n'empêche pas d'utiliser la fonction de partage d'écran.
- S'assurer que les données enregistrées le soient sur un serveur situé au Canada.
- Recourir à un VPN.
- Utiliser une adresse courriel dédiée pour accéder à la plateforme.
- Pour les utilisateurs occasionnels, ne pas télécharger le logiciel sur son disque dur, simplement joindre la rencontre via le lien transmis.

6. PARTICIPANTS, ACCOMPAGNATEURS ET CARACTÈRE PUBLIC DES AUDIENCES

Pour assurer la sécurité de la visioconférence, la liste des participants à l'audience doit être soumise avant la séance. L'arbitre n'admettra dans la rencontre que les participants dont la présence a été annoncée par l'un des procureurs.

Lorsque qu'une personne agit comme accompagnateur pour la plaignante ou le plaignant, le Tribunal et les procureurs voudront s'assurer de l'intégrité du témoignage. L'arbitre devra déterminer si l'accompagnateur peut être présent, s'il peut simplement être aux côtés de la plaignante ou du plaignant ou s'il doit disposer de son propre appareil afin d'être vu à l'écran au même titre que le témoin.

Dans les cas où un grand nombre de participants assistent à l'audience, l'arbitre peut demander aux observateurs de fermer leur caméra (ou le faire à leur place) et sélectionner l'option de placer à la fin de la mosaïque des participants ceux dont la caméra n'est pas activée. Ceci permettra à l'arbitre et aux participants de voir en priorité à l'écran les personnes qui ont à intervenir (celles dont la caméra est activée), plutôt que les observateurs.

Ces questions doivent être discutées et réglées avant l'audience, par exemple en conférence de gestion.

7. PROTOCOLE ET ENGAGEMENTS

L'arbitre devra adapter les règles normales de tenue d'audience à la réalité de la visioconférence. Afin que les façons de faire soient connues et claires pour tous, nous suggérons d'appliquer un protocole de visioconférence auquel les parties adhèrent. L'engagement par tous les participants à la visioconférence permettra aux parties d'avoir confiance dans le processus. Si nécessaire, une ordonnance du Tribunal à respecter le protocole aura le même effet.

Il ne faut pas oublier que même si la visioconférence est organisée à partir du bureau d'une des parties, l'arbitre demeure le chef d'orchestre de la rencontre.

8. PREUVE DOCUMENTAIRE

Dans la mesure du possible, la preuve documentaire doit être transmise au préalable à l'arbitre et à l'autre partie. Minimiser la preuve documentaire dévoilée à l'audience rendra l'audience beaucoup plus fluide et efficace.

Dans tous les cas, le mode de transmission de la preuve documentaire doit être déterminé au moment de la conférence de gestion. Les solutions retenues tiendront compte des contraintes propres à chaque participant, incluant le témoin, par exemple leur capacité à recevoir et traiter des documents électroniques.

Le procureur qui assigne un témoin doit préalablement obtenir les notes personnelles du témoin, s'il y en a, et en préparer une copie électronique pour consultation par l'autre partie et dépôt en preuve pendant l'audience au besoin.

Quel que soit le mode retenu pour transmettre les documents, ces derniers doivent être facilement repérables par l'arbitre et par les parties en cours d'audience. Pour cette raison, il est recommandé de numériser individuellement et de coter au préalable chaque pièce, de l'identifier, et de la paginer. Les pièces devraient être envoyées 10 jours avant l'audience ou dans un délai convenu entre les parties et l'arbitre.

a) Communication préalable des documents

Les documents peuvent être envoyés à l'autre partie et à l'arbitre en format PDF par courrier électronique, ou déposés sur un serveur virtuel que l'arbitre peut rendre accessible par la transmission d'un lien aux procureurs.

Les documents dont le contenu est plus sensible peuvent être cryptés et protégés par un mot de passe.

L'envoi par courriel en format PDF permet à l'arbitre de conserver facilement les documents dans un fichier qui le suit en audience. La conservation des documents sur un serveur permet de constituer un dossier commun, avec un code d'accès et un mot de passe sécurisé au besoin.

Les documents seront classés selon leur cote pour un repérage facile. L'arbitre peut évidemment imprimer les documents s'il le désire.

La transmission des documents par la poste régulière demeure aussi une option envisageable.

b) Protection des documents visés par une ordonnance de confidentialité

Une demande pour l'émission d'une ordonnance de confidentialité doit être formulée en conférence de gestion et certainement avant l'envoi des documents. Si nécessaire, l'arbitre fera une audience par voie de visioconférence ou de conférence téléphonique pour disposer de la requête.

Un document visé par une ordonnance de confidentialité peut être transmis par les moyens suivants.

- En format PDF, chiffré et sécurisé par mot de passe (avec la version Pro de Adobe). Le document est conservé dans un fichier distinct. Le mot de passe sera transmis uniquement à l'arbitre et sera dévoilé lorsque requis par la partie qui souhaite exhiber le document et le produire pendant l'audience.
- Envoi sous forme papier avec la mention que le document est visé par une ordonnance de confidentialité du Tribunal.

Ces méthodes peuvent aussi s'appliquer pour transmettre préalablement à un témoin un document qu'il ne pourra consulter qu'au moment de l'audience avec l'autorisation du Tribunal.

c) Solutions lorsque la communication préalable n'est pas possible

La communication préalable de la preuve documentaire ne sera pas toujours possible. Les documents peuvent aussi être transmis pendant l'audience en format PDF, en s'assurant de les envoyer par courriel à l'autre procureur en premier lieu pour lui permettre de formuler une objection ou de faire des observations au Tribunal. Le document est ensuite transmis à l'arbitre de la même manière. Il peut aussi être envoyé au témoin par courriel s'il est en mesure de le recevoir et de le consulter, ou communiqué en utilisant le partage d'écran.

Si le témoin se trouve à son lieu de travail, dans des bureaux syndicaux ou dans un bureau d'avocats pour rendre son témoignage par visioconférence, l'intégrité des documents peut être assurée par un tiers selon des modalités convenues entre les parties ou établies par l'arbitre, et les documents remis au moment approprié. Cette solution peut être facilitante lorsque les parties ont des préoccupations sur la crédibilité du témoignage.

d) Objections au dépôt de documents

Les objections doivent être énoncées le plus tôt possible, soit en conférence de gestion, soit dès la réception des documents de l'autre partie.

e) Visualisation des documents pendant l'audience

Les documents peuvent être visualisés à partir des écrans de chacun, soit en utilisant la fonction de partage d'écran, soit en utilisant un deuxième ordinateur ou un deuxième écran.

Dans tous les scénarios, la faisabilité de la consultation des documents par le témoin doit être préalablement assurée.

9. TÉMOIGNAGES

a) Considérations pratiques

Le témoin doit être seul dans la pièce à moins que l'arbitre n'autorise la présence d'autres personnes, ou qu'il s'agisse des représentants de la partie, auquel cas le visionnement de l'ensemble des participants en même temps doit être prévu. Le témoin doit être assis.

L'arbitre doit être en mesure de voir si le témoin a des notes devant lui.

Les consignes énoncées précédemment, relatives à l'équipement et à l'environnement, s'appliquent aussi aux témoins. La partie qui assigne un témoin doit vérifier au préalable que ce dernier dispose de l'équipement nécessaire et qu'il est en mesure de l'utiliser adéquatement. Le témoin doit avoir de l'eau à boire à sa disposition.

Le témoin doit conserver les documents papier autorisés et préalablement reçus dans une chemise fermée et y accéder sur autorisation de l'arbitre. Si des documents papier sont transmis dans une enveloppe scellée, l'arbitre pourra requérir du témoin la déclaration qu'il n'a pas préalablement consulté les documents avant de l'autoriser à ouvrir l'enveloppe et à rendre témoignage. Le témoin qui a l'équipement nécessaire pour le faire peut aussi consulter les documents sur écran. Il doit alors s'engager à suivre les directives du Tribunal.

Si nécessaire en période de pandémie, l'arbitre peut accorder une autorisation de déplacement pour un service essentiel en utilisant le modèle suggéré par le Barreau du Québec.

Pendant un témoignage, l'arbitre peut sélectionner la fonction « épingler » sur l'identité du participant, pour la durée de son témoignage. Ceci a pour effet de maintenir l'image du témoin en gros plan à l'écran, permettant à l'arbitre de garder son attention sur le témoin plus facilement pendant son témoignage.

b) Assermentation

Les consignes d'usage doivent bien entendu être données au témoin. Il doit aussi s'engager à respecter le protocole qui lui aura été fourni. Dans la foulée du respect du protocole, l'arbitre, au moment de l'assermentation, demande au témoin, en plus du serment habituel, de déclarer qu'il sera seul dans la pièce durant ce témoignage et qu'il n'utilisera aucun document ou outil de référence sans la permission du Tribunal.

Dans certaines circonstances, des mesures supplémentaires pourront être requises, comme avoir une vue sur l'ensemble de la pièce pendant tout le témoignage ou fournir au témoin un ordinateur dépersonnalisé pour lui permettre de joindre la visioconférence.

Il pourrait être utile d'expliquer au témoin qu'en cas d'objection à une question, il est possible qu'il soit exclu de la salle d'audience. L'explication sur le processus d'exclusion peut aussi se faire au moment où la situation se présente.

10. ENREGISTREMENT

L'arbitre doit décider s'il choisit d'enregistrer les débats ou non, et en aviser les parties. En plus des considérations habituelles reliées à la décision d'enregistrer ou non, nous soulignons que l'enregistrement permet d'assurer un certain caractère public à l'audience.

L'enregistrement ne doit pas être conservé sur le serveur de la plateforme de visioconférence, mais bien sur le disque dur de l'ordinateur utilisé par l'arbitre. Les participants ne doivent pas être autorisés à enregistrer.

11. ACCUEIL, PAUSES, CAUCUS ET EXCLUSION D'UN TÉMOIN

Comme lors d'une audience en personne, il faut prévoir que les parties voudront échanger entre elles, que l'arbitre voudra parler aux procureurs ou tout simplement que des pauses seront nécessaires et que les parties voudront en profiter pour se retrouver. Le témoin devra à l'occasion être exclu de la salle d'audience. Diverses options s'offrent à nous pour organiser les pauses et les caucus – voir les options énumérées plus bas.

Quelle que soit la ou les méthodes choisies pour permettre aux participants de se parler en plus petits groupes, ou d'exclure un témoin dans le cas d'une audience, celles-ci doivent être déterminées d'avance par l'arbitre et les parties.

Par exemple, lors d'une conférence de gestion ou autres échanges entre l'arbitre et les procureurs, dans quelle salle se réuniront-ils? Les autres participants des parties resteront-ils dans la même salle ou dans des salles distinctes? Lorsqu'une partie demande une suspension pour discuter en privé, l'arbitre restera-t-il dans la salle d'audience avec l'autre partie ou cette dernière devrait-elle aussi se retirer?

Les façons de réintégrer la rencontre doivent être claires.

a) Salle d'attente

D'abord, la salle d'attente permet d'assurer l'accueil des participants en toute sécurité. Les participants se joignant à la rencontre sont placés dans la salle d'attente où ils ne voient aucun autre participant. L'arbitre est avisé de l'arrivée de chaque participant et peut alors les admettre individuellement. C'est l'occasion de vérifier que le son et la vidéo du participant fonctionnent. Le participant est ensuite placé dans la salle d'audience ou dans une salle de rencontre avec ses collègues en attendant l'arrivée de tous les participants et le début de l'audience.

La salle d'attente peut aussi servir lorsqu'il est nécessaire d'exclure un témoin des discussions entre l'arbitre et les procureurs; l'arbitre peut temporairement rediriger le témoin dans la salle d'attente comme avant le début de l'audience.

b) Salles de rencontre

Il est recommandé de choisir une plateforme de visioconférence qui permet de créer, en plus de la salle d'audience, une salle pour l'employeur et une salle pour le syndicat où les parties pourront se retirer pour discuter entre elles. Il est aussi recommandé de créer une salle pour l'arbitre, où il pourra rencontrer les procureurs au besoin.

Zoom offre cette fonction. MS Teams aussi, bien que moins conviviale sur ce point.

Les parties doivent être bien informées des fonctionnalités de ce paramètre, de la confidentialité de leurs échanges et du fait que l'arbitre ne rentrera pas dans la salle de rencontre sans s'annoncer.

Il est généralement plus efficace d'utiliser les salles de rencontre pour les discussions des parties entre elles plutôt que de quitter la rencontre pour communiquer par le biais d'une autre plateforme et de rejoindre à nouveau la rencontre. Cela évite aussi à l'arbitre de devoir constamment réadmettre des participants à la rencontre.

Il est recommandé que l'arbitre organise les salles au moment où il crée une nouvelle rencontre sur la plateforme ou avant d'admettre les participants à la rencontre le jour de l'audience, ce qui est plus efficace que pendant l'audience.

c) Usage d'une autre plateforme en parallèle

Si l'option des salles de rencontre n'est pas disponible, il est possible, pour les pauses et les caucus, de mettre la visioconférence sur pause en fermant simplement les micros et les caméras de tous les participants. Cela peut être fait par l'arbitre ou par chaque participant. Les parties communiquent alors entre elles par le biais d'une deuxième plateforme, comme Facetime ou Skype. La façon et le moment de réintégrer la rencontre doivent être établis au préalable.

Une méthode similaire peut s'appliquer lorsque vient le temps d'exclure un témoin ou lorsque l'arbitre et les procureurs doivent se parler hors la présence des autres participants.

12. USAGE DU CLAVARDAGE « CHAT »

Certaines plateformes offrent dans leurs paramètres une fonction de *chat* qui permet aux participants de communiquer entre eux par écrit.

Il est recommandé de prévoir dans le protocole et en conférence de gestion quel usage peut être fait du *chat*, en fonction des paramètres disponibles sur le logiciel retenu. Il est préférable de ne pas permettre le *chat* privé à la discrétion des participants.

Il peut cependant être utile de permettre le *chat* qui s'adresse à tous. Les communications ne sont alors pas privées. Un participant peut ainsi faire une demande à l'arbitre, comme signaler qu'il a besoin d'une pause.

13. RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Afin d'assurer la sérénité du processus, certaines normes de conduite sont généralement recommandées, notamment :

- S'assurer d'être vu et entendu clairement.
- Viser la sobriété vestimentaire pour éviter de détourner l'attention des participants. La caméra met en évidence les imprimés et autres caractéristiques vestimentaires.
- Se vêtir comme pour une audience en personne.
- Il est généralement recommandé de s'adresser à l'œil de la caméra lorsque l'on parle, et non à l'image de l'un des participants. Cependant, l'emplacement de votre caméra peut faire en sorte que ce conseil ne soit pas approprié. Il est recommandé de faire un essai préalable.
- Fermer son microphone pendant la visioconférence, sauf pour intervenir. Ainsi, les bruits ambiants qui entourent chaque participant ne seront pas captés.
- Fermer les autres logiciels de son ordinateur.
- Éteindre les alertes et sonneries.
- S'assurer de ne pas être interrompu par quelqu'un dans son entourage ou par son animal domestique.
- Sauf pour présenter une objection, parler à tour de rôle et, dans la mesure du possible, lever la main pour signifier que l'on veut parler.
- Demander une pause si nécessaire. Ne pas simplement fermer sa caméra et quitter la rencontre.
- Gérer la durée de visionnement en continu. Le maintien d'une attention soutenue en visioconférence peut être plus difficile sur de longues périodes. Prévoir une durée écourtée d'audience et/ou plusieurs pauses.

14. ÉTAPES PRÉALABLES À L'AUDIENCE

a) L'avis de convocation

Un avis de convocation indique en principe le nom des parties, le numéro de dossier, identifie le grief, précise la date, l'heure et le lieu de l'audience. Tous ces items demeurent les mêmes pour l'audience par visioconférence, sauf le lieu. Le participant doit plutôt recevoir l'information pour accéder à la rencontre. Cet accès peut se faire en utilisant le lien <https> qui mène vers la rencontre, généré par la plateforme de visioconférence. Il doit être transmis au participant à son adresse courriel ou via son calendrier électronique, par l'arbitre ou par le procureur de la partie concernée. Dans ce cas, il faut s'assurer que le

calendrier électronique du participant accepte ce type de message. Si le participant a téléchargé le logiciel de visioconférence sur son ordinateur, il peut rejoindre la rencontre avec le numéro d'identification et le mot de passe.

Pour être en mesure de donner ces informations, l'arbitre doit avoir programmé la rencontre sur la plateforme choisie. Il est fort possible que cela ne soit pas encore fait au moment où l'avis de convocation est envoyé. Un premier avis de convocation pourra donc indiquer la date, l'heure, et le fait que l'audience se tiendra par visioconférence. Un deuxième avis incluant le lien et les informations pour participer à la rencontre pourra être envoyé à chaque participant 48 heures avant l'audience, avec instruction de ne pas partager le lien avec quiconque. Ainsi, le procureur d'une partie et le représentant de cette même partie doivent chacun recevoir un courriel qui leur fournit le lien pour se joindre à la rencontre. L'arbitre obtiendra les noms et adresses courriels des participants lors de la conférence de gestion. Puisqu'il arrive que des personnes utilisent un pseudonyme à leur adresse courriel, il est nécessaire d'en être informé afin d'identifier le participant et autoriser son accès à la rencontre.

Pour assurer que l'audience commence à l'heure, il est recommandé d'inviter les participants à se joindre à la rencontre avant le début de l'audience. Un délai de 30 minutes est suggéré pour l'accueil. L'arbitre pourra ainsi admettre chaque participant individuellement, au fur et à mesure qu'ils arrivent dans la salle d'attente.

b) La conférence de gestion

Plusieurs arbitres ont intégré à leur pratique habituelle une conférence de gestion préalable à l'audience avec les procureurs. Cette étape apparaît essentielle lors d'une audience en visioconférence.

Voici une liste de sujets à aborder avec les parties pour assurer le bon déroulement de l'audience.

- Revoir les modalités du protocole d'audience par visioconférence.
- Identifier qui sera le représentant de chaque partie et obtenir leurs coordonnées courriel et de cellulaire.
- Demander si d'autres personnes que le procureur, le représentant et le plaignant seront présentes. Évaluer avec les parties la pertinence de la présence d'observateurs ou d'accompagnateurs, car plus il y aura de participants, plus il sera difficile de bien voir sur l'écran ceux qui doivent véritablement être vus et entendus.
- Expliquer l'accueil des participants.
- Planifier l'organisation des pauses, caucus et exclusions de témoins.
- Discuter de l'usage du *chat*.

- Prévoir qui assumera les frais associés au fonctionnement de la visioconférence si un technicien en informatique intervient. Les services d'un technicien en informatique pour démarrer la visioconférence et pour intervenir en cas de besoin pendant l'audience ou la médiation peuvent faire partie des frais facturés aux parties, comme le sont les frais d'une salle. Dans ce contexte, il serait utile que chaque ordinateur utilisé dispose du logiciel Team Viewer qui permet à un technicien en informatique d'intervenir à distance.
- S'entendre sur les questions en litige.
- Identifier les objections préliminaires et enjeux de confidentialité, s'il y a lieu.
- Identifier les admissions possibles.
- Établir si la preuve documentaire peut être déposée de consentement.
- Discuter le déroulement de l'audience.
- Identifier les témoins pour chaque partie et la durée prévisible des témoignages.
- Établir la possibilité de produire des déclarations assermentées ou des *will say* à compléter par un contre-interrogatoire, afin de réduire la durée des témoignages.
- Déterminer si des experts témoigneront et, si oui, s'assurer du partage des expertises.
- Déterminer comment la preuve documentaire et l'argumentation seront transmises avant et pendant l'audience.
- Expliquer comment le témoin sera exclu de la salle d'audience pendant les débats sur des objections.

c) L'assignation à comparaître

Le témoin qui témoigne via une visioconférence doit recevoir une assignation à comparaître avec les informations pour lui permettre de se joindre à la rencontre. L'avis doit aussi mentionner le numéro de téléphone du procureur qui l'a assigné. Le témoin communiquera avec le procureur s'il ne peut se brancher à la visioconférence et si la connexion flanche pendant son témoignage.

Si l'heure du début du témoignage ne peut être précisée, il faut indiquer au témoin de quelle façon il sera avisé du moment auquel il devrait rejoindre la rencontre. La confirmation de l'heure du témoignage devrait normalement être transmise par le procureur.

Un rappel des prérequis et des engagements requis du témoin est recommandé.

15. GESTION D'AUDIENCE

Nous suggérons de procéder à une étape de mise à niveau avec tous les participants au début de l'audience. Il s'agit d'un rappel pour les procureurs, et pour l'arbitre, de la première occasion de s'adresser aux parties. Les éléments suivants peuvent être discutés :

- Rappel du contenu du protocole / engagement des parties à respecter les modalités de la séance par visioconférence, et/ou de toute ordonnance du Tribunal à cet égard.
- Divulgateion par chaque participant de la présence d'autres personnes à leur côté.
- Rappel du fonctionnement pour les pauses et les caucus.
- Si ce n'est déjà fait, échange des numéros de cellulaire en cas de problème technique lors de la visioconférence.
- Explication aux participants sur la façon de revenir dans la rencontre s'ils sont déconnectés.

LA MÉDIATION

La présente section sur la médiation se veut un complément à la section sur l'arbitrage qui comporte des recommandations détaillées sur l'usage de la visioconférence. Afin de faciliter la lecture de ce guide, nous avons jugé utile d'inclure dans la présente section seulement les thèmes pour lesquels des précisions ou des commentaires différents de ceux abordés dans la section sur l'arbitrage s'appliquent. Pour les thèmes suivants, le contenu de la section sur l'arbitrage s'applique tel quel :

- Prérequis (équipement technique et environnement);
- Plateformes de visioconférence, mis à part les références au témoin et à l'enregistrement;
- Sécurité et confidentialité, sauf que l'enregistrement de la séance n'est permis par personne, incluant le médiateur;
- Usage du clavardage « *chat* »; et
- Recommandations générales.

Les commentaires et références aux témoignages ne s'appliquent pas à la médiation.

Bien que l'idée de la médiation par visioconférence puisse de prime abord soulever des doutes quant à son efficacité, des médiateurs expérimentés rapportent des avantages importants à la médiation par visioconférence. D'abord, le rapport de force entre les parties se trouve souvent plus équilibré par visioconférence, puisque chaque individu se trouve

dans le confort de l'environnement qu'il a choisi pour participer à la médiation. Aussi, le fait que les individus concernés par le litige ne soient pas en présence physique l'un de l'autre peut réduire la tension qui peut autrement exister. De plus, les parties sont souvent plus brèves dans leurs interventions, plus directes, plus authentiques et moins portées à la répétition et aux interruptions par visioconférence.

Bien sûr, la médiation par visioconférence comporte aussi certains défis. D'abord, à moins de retenir les services d'un technicien, le médiateur doit gérer la logistique technique, ce qui demande un peu de pratique pour développer de l'aisance. La visioconférence demande aussi une grande concentration ainsi qu'une adaptation à l'interaction virtuelle. Ces inconvénients sont généralement compensés par la conclusion d'une entente.

1. CONDITIONS PRÉALABLES

a) Accord des parties

La médiation est généralement un processus volontaire et consensuel. L'usage de la visioconférence sera donc, par le fait même, lui aussi sujet à l'accord des parties.

b) Protocole de médiation

Les règles de confidentialité sont d'autant plus importantes à faire valoir en médiation par visioconférence, compte tenu que le médiateur n'est pas en présence des participants et donc a moins de visibilité sur leurs actions. Il est recommandé de communiquer le protocole de médiation à l'avance et d'en assurer la signature par tous les participants avant le début de la séance de médiation. La signature électronique (voir plus bas) est un moyen facile d'obtenir les signatures à l'avance.

2. OBTENIR L'ADHÉSION DES PARTIES

Une réticence souvent invoquée à l'égard de la médiation par visioconférence est la crainte que le médiateur ne puisse établir un lien de confiance suffisant avec les parties pour mener une médiation efficace.

Or, des médiateurs expérimentés avec la visioconférence rapportent qu'ils établissent un lien de confiance tout aussi efficace par visioconférence qu'en personne. Comme pour la médiation en personne, le lien de confiance s'établira d'abord par la qualité de l'interaction et des interventions du médiateur. Une bonne préparation est aussi gage de succès pour une médiation par visioconférence; à cet effet, voir les commentaires sur les étapes préalables à la médiation plus bas (conférence préparatoire et pré-médiation). L'aisance du médiateur avec le processus virtuel et son calme dans la gestion de problèmes techniques pouvant survenir peuvent aussi contribuer à renforcer le lien de confiance.

3. PARTICIPANTS ET ACCOMPAGNATEURS

Pour assurer la sécurité de la visioconférence, et vu le caractère confidentiel (et non public) de la médiation, il est particulièrement important pour le médiateur d'obtenir à l'avance le nom des participants et de n'admettre que ceux-ci à la médiation.

4. PROTOCOLE ET ENGAGEMENTS

Pour adapter les règles usuelles de la médiation à la visioconférence, et afin que les façons de faire soient connues et claires pour tous, nous recommandons que le médiateur ajoute à son protocole de médiation habituel, une section prévoyant les modalités propres à l'usage de la visioconférence (voir le document publié par la Conférence des arbitres à cet effet). L'engagement par tous les participants à la visioconférence permettra aux parties d'avoir confiance dans le processus.

5. PREUVE DOCUMENTAIRE

Comme pour les audiences, la transmission des documents au préalable au médiateur et à l'autre partie rendra la médiation beaucoup plus fluide et efficace. La confidentialité du processus de médiation s'étend aux documents partagés, à moins d'avis contraire des parties.

Le mode de transmission des documents ainsi que l'échéancier pour ce faire peuvent être déterminés par le médiateur et les parties lors de la conférence préparatoire, toujours en tenant compte des contraintes propres à chaque participant et des normes de sécurité.

6. ENREGISTREMENT

La médiation est confidentielle et ne peut être enregistrée par quiconque.

7. ACCUEIL, PAUSES, CAUCUS

Les options et commentaires de la section sur l'arbitrage s'appliquent aussi à la médiation, hormis ceux concernant les témoins.

La fonction permettant de créer des salles de rencontre qui permettent de tenir des caucus est généralement essentielle en médiation par visioconférence. Ces salles de rencontre permettent aux parties de se retirer de part et d'autre et de se consulter entre elles et/ou avec le médiateur avant de retourner en plénière échanger avec l'autre partie.

Les salles de rencontre sont aussi utiles après l'accueil individuel des participants dans la salle d'attente – les participants peuvent être placés dans une salle de rencontre avec leurs collègues respectifs avant de réunir les deux parties en plénière, le cas échéant.

8. ÉTAPES PRÉALABLES À LA MÉDIATION

a) L'avis de convocation

Les commentaires de la section sur l'arbitrage s'appliquent.

b) Conférence préparatoire

D'abord, il est utile de tenir une conférence préparatoire par visioconférence avec les procureurs. Cette rencontre procure au médiateur et aux procureurs une première opportunité de travailler ensemble par visioconférence. C'est l'occasion pour les procureurs qui n'auraient pas encore fait l'expérience de la visioconférence de le faire avant de l'utiliser en présence de leurs clients, ce qui s'avère un excellent investissement pour tous car les procureurs seront plus à l'aise lors de la médiation, ce qui mettra aussi leurs clients en confiance.

Voici une liste de sujets à aborder avec les parties pour assurer le bon déroulement de l'audience :

- Identifier qui sera le représentant de chaque partie et obtenir leurs coordonnées courriel et de cellulaire.
- Cerner le litige.
- Demander si d'autres personnes que le procureur, le représentant et le plaignant seront présentes. Évaluer avec les parties la pertinence de la présence d'observateurs, car plus il y aura de participants, plus il sera difficile de se concentrer à l'écran sur ceux qui doivent véritablement être vus et entendus.
- Survoler les modalités du protocole de médiation et discuter des clauses propres à la visioconférence.
- Faire un survol rapide des fonctions de base de la plateforme de visioconférence (en moins de cinq minutes).
- Planifier l'organisation des pauses et des caucus.
- Expliquer quel usage sera fait de la salle plénière et des salles caucus et faire une démonstration de l'usage des salles caucus dans le cas où au moins l'un des procureurs n'en ait jamais fait l'expérience.
- Déterminer si des documents seront partagés entre les parties et avec le médiateur dans le cadre de la médiation. Si oui, établir l'échéancier et la méthode de partage. Le partage des documents à l'avance facilite généralement le déroulement de la médiation.
- Déterminer s'il est utile de tenir une pré-médiation (voir détails plus bas).

- Prévoir qui assumera les frais associés au fonctionnement de la visioconférence si un technicien en informatique intervient. Les services d'un technicien en informatique pour démarrer la visioconférence et pour intervenir en cas de besoin pendant la médiation peuvent faire partie des frais facturés aux parties, comme le sont les frais d'une salle. Dans ce contexte, il serait utile que chaque ordinateur utilisé dispose du logiciel Team Viewer qui permet à un technicien en informatique d'intervenir à distance.

c) Pré-médiation

Certains médiateurs proposent une rencontre de pré-médiation avec chacune des parties séparément, notamment dans le cadre de dossiers complexes ou à haute charge émotionnelle. Ceci permet entre autres de maximiser le temps alloué à la recherche de solutions le jour de la médiation. Du même coup, la tenue d'une pré-médiation avec chacune des parties permet aussi de familiariser les participants avec la plateforme, réduisant ainsi les appréhensions possibles quant à l'usage de la technologie. Ceci peut contribuer à assurer que les participants soient plus concentrés sur les enjeux à régler lors de la médiation plutôt que sur la logistique.

La pré-médiation est aussi l'occasion idéale pour les parties d'établir un lien de confiance avec le médiateur (particulièrement avec le plaignant et les acteurs visés, le cas échéant) avant la médiation. Ce lien de confiance pourra être consolidé tout au long de la médiation par la suite.

9. GESTION DE LA MÉDIATION

Comme pour la gestion d'audience, nous suggérons de procéder à une étape de mise à niveau avec tous les participants au début de la médiation. Il s'agit d'un rappel pour les procureurs, et pour le médiateur, et la première occasion de s'adresser aux parties. Les éléments suivants peuvent être discutés :

- Rappel du contenu du protocole de médiation, incluant l'engagement des parties à respecter les modalités de la séance par visioconférence.
- Divulcation par chaque participant de la présence d'autres personnes à leur côté.
- Rappel du fonctionnement pour les pauses et les caucus.
- Si ce n'est déjà fait, échange des numéros de cellulaire en cas de problème technique lors de la visioconférence.
- Explication aux participants sur la façon de revenir dans la rencontre s'ils sont déconnectés.

Cette introduction est particulièrement pertinente en l'absence d'une pré-médiation.

10. SIGNATURE DES DOCUMENTS DE RÈGLEMENT

Lorsque possible, il est utile de conclure la médiation avec la signature immédiate des documents de règlement (entente, quittance, lettre de recommandation, etc.). Les procureurs et le médiateur s'entendent au préalable sur la méthode qui sera utilisée pour la signature des documents de règlement. La signature électronique par le biais de logiciels tels que DocuSign, AdobeSign ou PDF Expert est recommandée. La signature peut aussi se faire par courriel ou encore par la poste ou par messenger.

CONCLUSION

L'expérience acquise au cours des prochains mois servira sans aucun doute à bonifier ce guide.

Pour l'instant, les commentaires reçus de ceux qui ont déjà eu l'occasion de faire des audiences et médiations par visioconférence sont largement positifs. Le déroulement est somme toute assez harmonieux lorsque l'audience ou la médiation est bien préparée. Et l'aisance s'acquiert généralement rapidement avec l'expérience.

Les arbitres et médiateurs rapportent souvent que les séances par visioconférence sont plus fatigantes qu'en personne, en raison de la longue exposition à l'ordinateur. Le phénomène de la « Zoom Fatigue » fait d'ailleurs l'objet de nombreux articles. Il est donc recommandé de prendre des pauses régulières tout comme lors de séances en personne et de s'éloigner de l'ordinateur pendant les pauses.

Bien que tous les dossiers ne soient pas propices à la visioconférence, bon nombre de dossiers s'y prêtent très bien. La visioconférence permet, dans de nombreux cas, aux parties d'être entendues et de régler leur litige sans délai additionnel, par le biais d'une décision ou d'une entente.