



GUIDE SUR L'ARBITRAGE 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.

Des remerciements particuliers sont formulés à Me L'Heureux pour la rédaction du texte ainsi qu'à Me Ménard-Cheng pour son travail sur les enjeux de sécurité et la formation offerte aux arbitres sur l'utilisation de la plateforme Zoom.

Pour la rédaction du guide, le comité a aussi profité des travaux des arbitres du Service d'Arbitrage Accéléré et de l'expérience de ceux de Totem 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.

Le comité poursuit ses travaux pour développer un modèle de protocole d'audience en visioconférence, un guide sur les paramètres de sécurité de Zoom, s'attarder à la médiation en mode virtuel et consolider la formation des arbitres, notamment par la simulation d'audiences par visioconférence et l'utilisation de MS Teams.

Daté du 22 avril 2020

Sommaire

1. CONDITIONS PRÉALABLES	3
a) Accord des parties.....	3
b) Respect des règles de justice naturelle	3
2. OBTENIR L'ADHÉSION DES PARTIES.....	3
3. PRÉREQUIS	4
a) Équipement technique.....	4
b) Environnement	5
4. PLATES-FORMES DE VISIOCONFÉRENCE	5
5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ	6
6. CARACTÈRE PUBLIC DES AUDIENCES.....	7
7. PROTOCOLE ET ENGAGEMENTS	7
8. PREUVE DOCUMENTAIRE	7
a) Communication préalable des documents.....	8
b) Protection des documents visés par une ordonnance de confidentialité.....	8
c) Solutions lorsque la communication préalable n'est pas possible	9
d) Objections au dépôt de documents.....	9
e) Visualisation des documents pendant l'audience	9
9. TÉMOIGNAGES.....	10
a) Considérations pratiques.....	10
b) Assermentation	10
10. ENREGISTREMENT DES DÉBATS.....	11
11. PAUSES, CAUCUS ET EXCLUSION D'UN TÉMOIN	11
a) Salle d'attente.....	11
b) Plate-forme qui permet de créer des salles de rencontre	11
c) Usage d'une autre plate-forme en parallèle	11
d) Règles de base	12
12. USAGE DU <i>CHAT</i>	12
13. RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES.....	12
14. ÉTAPES PRÉALABLES À L'AUDIENCE.....	13
a) L'avis de convocation	13
b) La conférence de gestion	14
c) L'assignation à comparaître	15
15. GESTION D'AUDIENCE	15
16. CONCLUSION.....	16

L'utilisation de la visioconférence pour tenir des audiences est devenue un sujet d'actualité en raison des règles de confinement imposées au printemps 2020. Cependant, cette technologie peut aussi être mise de l'avant pour éviter des déplacements coûteux en argent et en temps.

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 de développer de bonnes pratiques. Les parties, de concert avec l'arbitre, peuvent convenir d'un processus qui convient à chaque litige.

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, 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, ce qu'elles ne veulent pas faire.

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 pour audience en visioconférence et le protocole suivi par les arbitres. Ces documents répondront à la majorité des questions sur le fonctionnement d'une audience en visioconférence. Cela sécurisera les parties.
- Informer les parties que des tests préalables seront faits. Le but est de s'assurer que tous les participants soient en mesure de communiquer adéquatement via la plate-forme retenue. Prendre le temps de présenter ou d'utiliser la plate-forme à l'avance avec les procureurs et autres participants qui sont moins familiers avec la visioconférence est important.
- La conférence préparatoire, par exemple, offre une belle occasion d'échanger en visioconférence avec les procureurs, même pour un échange de courte durée.

3. PRÉREQUIS

Voici la liste des éléments que nous jugeons essentiels ou souhaitables pour faire une 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 plate-forme 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 est recommandé en raison de la taille de l'écran, par opposition à une tablette ou à un téléphone intelligent. Ces derniers pourraient être autorisés pour un témoin, si cela ne risque pas de nuire à son témoignage ou à son habilité à consulter des documents.
- Accès internet haute vitesse fluide 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.
- Accès à un téléphone pour communiquer avec les autres participants en cas de problème technique. Le téléphone doit cependant autrement être éteint.
- Prévoir suffisamment de temps de rencontre pour terminer la visioconférence.
- L'arbitre devra s'assurer d'avoir les compétences pour utiliser la plate-forme efficacement, ou 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

- Avoir 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. Il est recommandé de faire un test préalable.
- L'arbitre qui prend ses notes sur ordinateur trouvera sans doute utile de disposer d'un deuxième ordinateur. Un des écrans sera divisé en deux pour permettre la gestion de la visioconférence et la prise de notes, et l'autre servira à consulter les pièces déposées par les parties.
- Faire un test pour que la lumière soit adéquate. Éviter les reflets de la lumière par la fenêtre. Tenir compte du fait que la lumière varie selon l'heure de la journée et les conditions météo.
- Prévoir une installation qui permet de garder une bonne distance entre vous et l'écran. Faire des tests.
- Un arrière-plan neutre et ordonné donnera une allure professionnelle au processus. Des fonds d'écran virtuels sont disponibles au besoin.

4. PLATES-FORMES DE VISIOCONFÉRENCE

Plusieurs logiciels sont offerts sur le marché, gratuitement ou à un coût généralement compétitif. Les deux plates-formes 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.
- Créer des salles de rencontres, par exemple pour permettre des caucus.
- Placer un participant en salle d'attente pour l'exclure d'une discussion (comme un témoin pendant l'argumentation sur une objection).
- Partager l'écran pour montrer des documents.
- Enregistrer.
- Converser (*chat*).

Les bureaux d'avocats, syndicats, 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 plate-forme doit être fait entre les parties et l'arbitre.

5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Divers enjeux de sécurité reliés à l'usage d'un logiciel de visioconférence sont soulevés par les médias, divers organismes, les parties et aussi par les arbitres. Les plates-formes 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 plate-forme avec un chiffrier.
- Créer une rencontre avec une identification distincte pour chaque journée d'audience.
- Exiger que les participants fournissent un mot de passe.
- 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.
- Ne pas enregistrer la rencontre sur le serveur du logiciel utilisé, mais sur votre disque dur.
- Interdire l'enregistrement par les participants.
- Ne pas déposer de documents sur le serveur du logiciel utilisé. 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 plate-forme.
- Pour les utilisateurs occasionnels, ne pas télécharger le logiciel sur son disque dur, simplement joindre la rencontre via le lien transmis.

6. CARACTÈRE PUBLIC DES AUDIENCES

Bien que les audiences soient publiques, nos rôles d'audience ne sont pas publicisés. Il en résulte qu'en pratique, sauf de rares exceptions, les observateurs accompagnent l'une des parties ou l'arbitre. Leur présence est donc préalablement connue.

Il faut aussi penser à la possible présence d'un accompagnateur qui agit comme soutien moral pour la plaignante ou le plaignant. Une telle pratique ne soulève pas d'enjeu particulier normalement, mais si le témoignage se fait à distance, 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.

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

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 gestion de dossier en 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 d'en numérotter les pages. Les pièces devraient être envoyées 10 jours avant l'audience.

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 des mots 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 sur les lieux du travail, dans des bureaux syndicaux ou dans un bureau d'avocats pour rendre son témoignage en 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.

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 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 DES DÉBATS

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 plate-forme de visioconférence, mais sur le disque dur de l'ordinateur utilisé par l'arbitre. Les participants ne devraient pas être autorisés à enregistrer.

11. 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 le témoin devra à l'occasion être exclu de la salle d'audience, 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.

Diverses options s'offrent à nous pour organiser les pauses et les caucus.

a) Salle d'attente

Un témoin peut être exclu des discussions entre l'arbitre et les procureurs en étant temporairement redirigé dans la salle d'attente comme c'était le cas avant le début de l'audience.

b) Plate-forme qui permet de créer des salles de rencontre

La première option est l'usage d'une plate-forme de visioconférence qui permet de créer des salles de rencontres. Zoom offre cette fonction. MS Teams y travaillerait. 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 recommandé que l'arbitre organise les salles au moment où il crée une nouvelle rencontre sur le logiciel. Il est plus efficace de le faire à ce moment plutôt que pendant l'audience.

c) Usage d'une autre plate-forme en parallèle

Si la première option 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 plate-forme, comme Facetime ou Skype. La façon de réintégrer la rencontre doit être établie 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.

d) Règles de base

Voici quelques règles de base, indifféremment des méthodes choisies pour permettre aux participants de se parler en plus petits groupes, ou d'exclure un témoin.

- La méthode utilisée doit être déterminée d'avance, comme l'organisation des groupes. Par exemple, lorsque l'arbitre et les procureurs feront une conférence de gestion, les deux parties exclues seront-elles ensemble dans une autre salle ou chacune dans une salle distincte ? 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.

12. USAGE DU CHAT

Certaines plates-formes 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, le protocole doit établir des règles de conduite à respecter lors des visioconférences, en plus des règles normales d'audience qui continuent de s'appliquer.

- S'assurer d'être vu et entendu clairement.
- Viser la sobriété 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.
- Étendre 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 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 en visioconférence, sauf le lieu de l'audience. 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 plate-forme de visioconférence. Il doit être transmis au participant à son adresse courriel ou via son calendrier électronique. Dans ce cas, il faut s'assurer que le calendrier électronique 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 plate-forme 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 comment 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. 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. En effet, plusieurs facettes de l'audience doivent être prévues d'avance, en commençant par identifier qui sera présent, en allant jusqu'à l'argumentation.

- Revoir le protocole de gestion de dossier en visioconférence.
- Savoir 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, 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.
- S'entendre sur les questions en litige.
- Identifier les objections préliminaires s'il y a lieu.
- Établir si la preuve documentaire peut être déposée de consentement.
- Identifier les admissions possibles.
- 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 vont témoigner et si oui, s'assurer du partage des expertises.
- Déterminer comment la preuve documentaire et l'argumentation seront transmises avant et pendant l'audience.
- Planifier l'organisation des pauses et des caucus.
- Expliquer comment le témoin sera exclu de la salle d'audience pendant les débats sur des objections.
- 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, 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) 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, mais, pour l'arbitre, de la première occasion de s'adresser aux parties.

- Rappel du contenu du protocole / engagement des parties à le respecter ou ordonnance du Tribunal.

- Divulgateur 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.

16. 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 une audience complète en visioconférence sont positifs. Le déroulement est somme toute assez harmonieux lorsque l'audience est bien préparée.

Même si tout prend un peu plus de temps, les parties sont entendues et une décision sera rendue pour régler le litige entre ces dernières.