



Le règlement extrajudiciaire des différends passe au virtuel

Par Martin Gariépy

Juin 2020

La crise actuelle de la COVID-19 a ébranlé toutes les sphères de notre société et forcé tout le monde à repenser sa façon de travailler. Le domaine du règlement extrajudiciaire des différends (RED) ne fait pas exception et ses professionnels doivent s'adapter au nouveau contexte. Les arbitrages et médiations en personne n'étant pas possibles pour le moment, une migration vers les procédures en mode virtuel est devenue inévitable. Cette nouvelle réalité apporte son lot de possibilités et de défis.

Grâce à sa technologie de pointe et à sa longue expérience de la conduite de procédures virtuelles, le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (le Centre) est demeuré pleinement opérationnel depuis le début de la crise et les services de son tribunal ont été très peu impactés, voire pas du tout. Compte tenu de son expertise dans ce domaine, le Centre souhaite donner un aperçu de ses propres pratiques et offrir des conseils pour la tenue de procédures d'arbitrage et de séances de médiation virtuelles de façon efficace.

« Le CRDSC a été un précurseur dans la tenue d'audiences virtuelles efficaces, professionnelles et sécuritaires. Comme il a développé la technologie avec un partenaire externe dès le début, au lieu d'utiliser des plateformes existantes, il a réussi à bien faire les choses du premier coup. Et alors que les organismes ont dû se tourner en grand nombre vers les plateformes en ligne en 2020, le CRDSC avait une longueur d'avance sur tous les autres, qui s'éveillent maintenant à cette nouvelle réalité. En tant qu'arbitre, j'estime que le processus est sûr et efficace, et qu'il offre une combinaison idéale de rapidité et d'équité pour rendre mes décisions. »

- Patrice Brunet, arbitre du CRDSC et du TAS

Les avantages et désavantages des procédures virtuelles

Les économies de coûts sont probablement le plus grand avantage de la tenue de procédures virtuelles. Les déplacements, repas, hébergement, salles de réunion, services de transcription et autres frais n'étant plus nécessaires, les parties peuvent réaliser d'importantes économies. Ce qui rend cette option fort attrayante pour le secteur du sport sans but lucratif !

Les procédures en ligne permettent aussi aux parties, ainsi qu'aux arbitres et aux médiateurs, d'accroître leur productivité de manière générale. Puisque les gens n'ont pas besoin de se déplacer et participent à la procédure depuis leur domicile ou leur bureau, le temps qu'ils gagnent peut être consacré à d'autres projets.



Les procédures virtuelles offrent une plus grande souplesse, car elles peuvent être organisées à court préavis, peu importe où les parties se trouvent dans le monde (et dans le contexte du sport, elles sont souvent éparpillées aux quatre coins de la planète), et elles permettent également de reporter ou reconvoquer plus facilement les procédures, au besoin.

D'un autre côté, la tenue de procédures virtuelles soulève des questions d'inclusion et d'accessibilité. En effet, certaines personnes peuvent être exclues ou désavantagées parce qu'elles ne sont pas très à l'aise avec la technologie et les logiciels utilisés ou parce qu'elles dépendent d'endroits publics, comme les bibliothèques, pour avoir accès à un ordinateur et à Internet, par exemple. Des connexions Internet instables ou des appareils obsolètes peuvent également compliquer l'utilisation des logiciels et plateformes en ligne modernes. Les procédures virtuelles devraient donc être inclusives, facilement accessibles et ne jamais pénaliser un participant par rapport à un autre. Ceux qui dirigent des procédures virtuelles doivent s'assurer que tous les participants sont d'accord avec la méthode utilisée et que ceux qui ont besoin d'aide pour utiliser la technologie reçoivent un soutien adéquat des organisateurs de la rencontre.

L'utilisation de plateformes en ligne pour la conduite de procédures soulève également des problèmes de confidentialité et des risques de sécurité, comme en témoignent les récents déboires de Zoom, la populaire plateforme de visioconférence et téléconférence en *nuage*, réunions en ligne et messagerie de groupe. Nous reviendrons plus en détail sur ces questions de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Les différents formats et outils technologiques disponibles

La technologie *synchrone*, qui permet aux gens d'interagir tous en même temps, comprend plusieurs plateformes et logiciels de visioconférence et téléconférence. Le but ici n'est pas de faire une analyse comparative des produits, car il existe de nombreux sites Internet qui fournissent cette information. Néanmoins, il est crucial de choisir soigneusement ses outils, en fonction de ses besoins et de ceux des participants à la procédure, et de ne pas sauter sur le service le moins cher ou l'interface la plus cool.

Les plateformes en ligne offrent de nombreuses fonctionnalités, comme le cryptage des données de bout en bout, la protection par mots de passe, la participation sur invitation seulement, le verrouillage des réunions, l'enregistrement audio et/ou vidéo, le partage d'écran, le contrôle à distance par les modérateurs ou par les participants, le clavardage en groupe ou en privé, les salles de réunion privées, le floutage ou la modification de son arrière-plan, etc. Ceux d'entre vous qui ont déjà participé à ce type de conférences téléphoniques seront familiers avec certains des désagréments qui peuvent survenir, comme le bruit de fond des lignes téléphoniques des participants qui n'ont pas été mises en sourdine qui l'emporte sur la réunion elle-même. Vous serez heureux d'apprendre qu'il existe des plateformes qui offrent un meilleur contrôle sur les participants individuels, notamment en permettant au modérateur d'activer/désactiver le son, de diminuer/augmenter le volume, d'inviter ou même de déconnecter des participants. Pour bien choisir la plateforme qui vous convient, il faut savoir de quoi vous avez besoin.

Peu importe le système choisi, ses fonctionnalités avancées seront inutiles si les utilisateurs ne savent pas s'en servir. Il est donc fortement recommandé de donner aux participants la possibilité de se familiariser avec le logiciel à l'avance. Idéalement, des séances en ligne en préparation de la réunion devraient être obligatoires pour les non-initiés, avant l'audience ou la médiation, afin



de réduire le risque de perdre du temps à régler des problèmes éventuels et détourner ainsi l'attention de la tâche à effectuer.

Au Centre, la grande majorité des procédures d'arbitrage et de médiation se déroulent par téléconférence, gérées en ligne grâce à *GlobalMeet*, une plateforme de communication d'affaires. L'interface de la plateforme permet au gestionnaire des dossiers de contrôler les participants individuellement (les identifier par leur nom, augmenter/baisser le volume, désactiver le son/mettre fin à la connexion) ou d'enregistrer la session. La fonction qui est la plus appréciée des médiateurs et des arbitres est celle qui permet de déplacer des participants sélectionnés vers une salle de réunion privée, en parallèle de la salle principale. En médiation, cette fonction est précieuse pour la tenue de caucus, tandis qu'en arbitrage, le plus souvent ce sont les avocats qui s'en servent pour s'entretenir en privé avec leurs clients. Dans une procédure devant une formation de trois arbitres, cette fonction permet aux arbitres de se retirer pour délibérer séparément des parties. Les participants peuvent s'y connecter au moyen d'un numéro sans frais à partir de plus de 60 pays. Lorsqu'un contact visuel entre les parties est souhaité, les sessions peuvent être conduites tout aussi facilement par visioconférence.

S'agissant de technologie *asynchrone*, ou des outils qui permettent aux gens d'accéder à des informations au moment qui leur convient le mieux, les praticiens du RED utilisent divers moyens de communication avec les parties, qui vont du courrier électronique à la technologie en nuage pour le partage d'informations et l'échange de documents. L'échange de documents par courrier électronique est certes rapide et facile, mais il crée également des problèmes liés aux erreurs de transmission des messages, aux pièces jointes perdues ou omises, aux pièces jointes qui sont trop volumineuses, etc. La protection de la vie privée est aussi une préoccupation lorsque l'on communique par courriel. Les protocoles de transfert de fichiers, les plateformes de partage de fichiers sécurisées, les pièces jointes protégées par des mots de passe et les méthodes de cryptage constituent des alternatives appréciées.

Le Portail de gestion de dossiers (PGD), la plateforme de règlement des différends en ligne innovante et exclusive du Centre, permet à tous les participants d'accéder pleinement à leurs dossiers en ligne, de n'importe où dans le monde, 24 heures par jour, de n'importe quel ordinateur ou téléphone intelligent. Des documents déposés par les parties et leurs représentants à la correspondance administrative du tribunal, en passant par les ordonnances et décisions du tribunal et le calendrier interactif de la procédure, le dossier au complet est littéralement à portée de main des utilisateurs, peu importe l'endroit où ils se trouvent ou le moment de la journée.

«En tant qu'avocate, j'ai eu l'occasion de participer à plusieurs audiences par visioconférence, dirigées par le CRDSC. La plateforme est conviviale et l'équipe du CRDSC est toujours là pour fournir une aide d'expert lorsque cela est nécessaire. Le fait de pouvoir participer à une audience contestée en bonne et due forme de son bureau, avec des témoins qui peuvent se connecter de n'importe où dans le monde, constitue un processus incroyablement efficace. »

- Luisa Ritacca, avocate



La confidentialité et la sécurité des données

La sécurité est un aspect qui mérite une section spéciale, parce qu'elle devrait constituer une priorité pour tous les utilisateurs concernés par les procédures durant lesquelles des renseignements personnels et sensibles peuvent être partagés et qui pourraient être préjudiciables s'ils devenaient publics. Lorsqu'une procédure doit être confidentielle, les praticiens du RED ou l'organisme responsable de la gestion des renseignements du dossier ont la responsabilité additionnelle de garantir la protection des renseignements personnels de leurs clients et membres.

Le PGD du Centre a été bâti de manière à assurer sa sécurité et ses fonctions de sécurité sont constamment mises à niveau à mesure que les technologies évoluent. Des mots de passe aléatoires sont attribués aux nouveaux utilisateurs, qui ne peuvent les remplacer par des mots de passe robustes qu'après avoir répondu à des questions personnelles. Les comptes des utilisateurs sont bloqués après trois tentatives de connexion infructueuses. Les sessions expirent après une période d'inactivité déterminée à l'avance, qui est écourtée lorsque les utilisateurs se servent d'appareils publics ou partagés. Tous les documents téléchargés vers le PGD sont cryptés et sont entièrement supprimés 21 jours après la clôture d'un dossier. D'un point de vue administratif, étant donné que les messages adressés aux parties sont générés directement à partir de la plateforme du PGD et que les documents liés à un dossier sont accessibles en ligne, les pièces jointes à des courriels envoyées par le personnel du Centre ont pratiquement disparu. Ceci a éliminé de nombreux risques, de l'envoi de pièces jointes erronées à l'inclusion par inadvertance de mauvais destinataires.

Les meilleures pratiques

Voici quelques bonnes pratiques à adopter pour la conduite de procédures en ligne. Elles ont été mises en relief dans de récentes ressources produites pour les arbitres et médiateurs canadiens par l'ADR Institute of Ontario et un groupe de travail de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada, avec la participation du Centre qui y a apporté son expertise :

- Utiliser une connexion Internet ou téléphonique sécurisée. Les participants ne devraient pas participer à une audience ou une séance de médiation confidentielle au moyen d'une connexion Wi-Fi publique (dans un hôtel ou un café, par exemple). La sécurité d'une procédure est aussi forte que son maillon le plus faible. L'imprudence d'une seule personne peut rendre vulnérables tous les autres participants.
- Les réunions en ligne créées pour des audiences ou des séances de médiation confidentielles devraient toujours être protégées par des mots de passe et utiliser des identifiants uniques pour la réunion. Les participants devraient s'engager à ne pas divulguer ces renseignements ni à les partager avec qui que ce soit en dehors des participants à la procédure autorisés.
- Les parties devraient révéler qui d'autre se trouve dans la pièce avec elles, pour s'assurer qu'il s'agit de participants autorisés, et confirmer que leur appareil ne peut pas être entendu ou observé par d'autres.
- À moins d'une entente conclue d'avance par tous les participants à une procédure, les parties devraient confirmer qu'elles-mêmes ni quiconque eu leur nom ne feront



d'enregistrement audio ou vidéo de la procédure. Évidemment, un arbitre peut autoriser l'enregistrement d'une séance à des fins de transcription.

- Les participants devraient affirmer qu'ils ont examiné, discuté, compris et accepté les risques liés à l'utilisation de plateformes électroniques ou en ligne.

Il faut toujours se rappeler que la protection de la confidentialité et de la sécurité des données a un coût et, si cet aspect est important dans votre contexte, il ne faut jamais hésiter à en payer le prix.

C'est la voie du futur, que cela plaise ou non

Il est impossible de prédire quand nous sortirons de cette pandémie, mais nous pouvons être certains qu'il y aura un avant et un après COVID-19. Il est évident que les procédures virtuelles deviendront la norme durant cette période et il est probable qu'elles le resteront longtemps, même lorsque nous aurons réussi à surmonter la crise. De fait, si quelque chose de bon doit sortir de cette situation, c'est la réalisation, par bien des gens qui ne voulaient même pas envisager la possibilité d'exercer leurs activités en mode virtuel, qu'il s'agit d'une solution raisonnable et judicieuse. Bien sûr, il faudra utiliser les bons outils, savoir comment les utiliser et aider les autres à faire de même, tout en veillant en tout temps à assurer la sécurité des données, pour faciliter une transition en douceur vers le RED du futur.

Le Centre au service de la communauté sportive

Fort de l'expérience et de l'expertise considérables acquises en conduisant des médiations et arbitrages virtuels depuis près de 20 ans déjà, le Centre offre maintenant ses services professionnels et indépendants de gestion de dossiers, contre rémunération, pour les processus de discipline ou les appels internes. Si votre organisme de sport recherche un gestionnaire de dossiers professionnel à un coût abordable, pour fournir un soutien administratif à vos comités de discipline ou d'appel, le Centre a exactement ce qu'il vous faut. Ces services comprennent la gestion des soumissions déposées et des communications entre le comité et les parties, la prise de notes pour les réunions préparatoires, la planification des audiences virtuelles et l'utilisation de son PGD à la fine pointe technologique. Quelques organismes nationaux de sport ont déjà eu recours à ces services et le Centre cherche actuellement à étendre le programme.

Si nos services de gestion des dossiers vous intéressent et que vous désirez avoir plus d'information à leur sujet, veuillez communiquer avec nous par courriel à tribunal@crdsc.ca. ■

« Les services de gestion de dossiers du CRDSC sont sans pareils au Canada. Ils offrent aux organismes de sport, comme Natation Canada, une aide précieuse et abordable pour la tenue de procédures de nature juridique complexes. Premièrement, son Portail de gestion de dossiers en ligne à la fine pointe de la technologie permet de faire parvenir l'information à toutes les parties en temps opportun et avec exactitude, ce qui est crucial dans l'exécution de toute politique. Et deuxièmement, l'expertise humaine de son personnel, qui travaille en coulisses, aide les formations à gérer leurs dossiers de façon claire, précise et équitable. Aucun organisme de sport ne devrait avoir à gérer seul ces types de dossiers. »

- Ahmed El-Awadi, Chef de la direction de Natation Canada