



La Commission de l'immigration et du statut
de réfugié du Canada

Rapport sur le sentiment d'accès à la justice associé aux audiences virtuelles tenues devant la CISR au moyen de MS Teams

Nicolas Vermeys¹
Valentin Callipel²

Rapport final, le 18 janvier 2022

¹ M. Vermeys est directeur chez BVC Groupe Cyberjustice. Il est également professeur titulaire et vice-doyen à l'administration des programmes à la Faculté de droit de l'Université de Montréal, et directeur adjoint du Laboratoire de cyberjustice.

² M. Callipel est directeur de BVC Groupe Cyberjustice et chef de mission du Laboratoire de cyberjustice.

This document is also available in English under the title: [Report on the sense of access to justice associated with virtual hearings held before the IRB using MS Teams](#)

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Place Minto, Édifice Canada
344, rue Slater, 12^e étage
Ottawa, Ontario
Canada
K1A 0K1
cirs-irb.gc.ca

© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2022.

Cette publication est également disponible en html à l'adresse suivante : <https://irb-cirs.gc.ca/en/transparency/reviews-audit-evaluations/Pages/access-to-justice-virtual-hearings-report-2022.aspx>

No de cat. MQ21-53/2022F-PDF (fichier PDF, français)
ISBN : 978-0-660-43581-7

Table des matières

Avant-propos	5
Sommaire	5
Section 1 – Méthodologie.....	5
Section 2 – Analyse des données	6
Section 3 – Analyse documentaire des pratiques exemplaires dans la mise en œuvre et la tenue d'audiences virtuelles au moyen de MS Teams	7
Section 4 – Conclusions et recommandations.....	8
Introduction.....	12
Section 1 – Méthodologie.....	14
Sondage sur l'accès à la justice	14
Questionnaire du Comité consultatif de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	18
Audiences virtuelles de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	18
Directives et séances Ready Tours.....	18
Analyse documentaire.....	18
Section 2 – Analyse des données	20
MS Teams m'a permis de présenter mon cas et de dire au commissaire ce que je voulais dire pendant mon audience.....	22
MS Teams m'a permis d'interagir avec mon représentant/client pendant le processus	22
J'ai/(mon client a) été traité(e) avec respect et dignité pendant l'audience virtuelle	23
L'audience virtuelle s'est déroulée sans problème technique important	24
Il n'y a eu aucun problème d'interprétation pendant mon audience virtuelle.....	26
Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis/(a permis à mon client) d'épargner temps et efforts (le temps dont j'ai/(il a) eu besoin pour me/(se) préparer à l'audience virtuelle, etc.).....	26
Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis/(a permis à mon client) d'économiser de l'argent (dépenses liées aux déplacements, par exemple).....	27
Le fait que l'audience ait été tenue de façon virtuelle était moins stressant pour moi/(mon client) que de devoir me/(se) présenter à une audience en personne.....	28
J'ai reçu/(mon client et moi avons) reçu un soutien suffisant de la CISR pour participer à l'audience virtuelle	29
Section 3 – Analyse documentaire des pratiques exemplaires dans la mise en œuvre et la tenue d'audiences virtuelles au moyen de MS Teams	32
1. Documents.....	32
2. Mise à l'essai.....	33
3. Connexion Internet.....	33
4. Équipement.....	34
5. Interprètes.....	39
6. Modifications au processus	40

7. Configuration de MS Teams.....	43
8. Sécurité.....	46
Section 4 – Conclusions et recommandations.....	48
1. Les répondants qui ont participé à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams ont ressenti un fort sentiment d'accès à la justice.....	48
2. Les données du sondage ne témoignent pas toujours des positions des auteurs ou des membres du CC de la CISR.....	49
3. Il faut obtenir plus de données si la CISR décide de continuer à offrir des audiences virtuelles après la pandémie.....	51
4. Les audiences virtuelles peuvent entraîner une perte de pratiques et de rituels importants.....	52
5. Les préoccupations concernant les témoins qui reçoivent de l'information hors du champ de la caméra peuvent être dissipées.....	53
6. Les préoccupations concernant la perte de signaux non verbaux ne sont pas justifiées.....	54
7. Les préoccupations concernant l'aspect déshumanisant des audiences virtuelles ne doivent pas être ignorées.....	56
8. Les préoccupations concernant l'incidence des difficultés techniques sur l'issue d'une audience doivent être dissipées.....	57
9. Les préoccupations en matière de sécurité doivent être dissipées.....	58
Conclusion.....	61
Références.....	62
Lois.....	62
Jurisprudence.....	62
Livres et articles.....	62
Rapports.....	65
Autres références.....	66
Annexe I – Guide d'évaluation.....	67
Avant-propos.....	68
Méthod.....	68
Indice et indicateurs.....	70
Mesures du sondage.....	72
Questions du sondage (demandeur d'asile ou appelant.....)	73
Questions du sondage (représentant).....	77
Questions du sondage (agents d'audience de l'ASFC).....	80
Références.....	82
Annexe II – Questionnaire à l'intention du Comité consultatif de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.....	85
Avant-propos.....	86
Contexte.....	86
Questionnaire.....	87

Avant-propos

BVC Groupe Cyberjustice a reçu le mandat de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (ci-après la « CISR ») de produire un rapport 1) présentant les résultats d'un sondage mené auprès des personnes comparaisant devant la CISR, de leurs représentants³ ainsi que des agents d'audience de l'Agence des services frontaliers du Canada (ci-après l'« ASFC ») afin d'évaluer le sentiment d'accès à la justice qu'offrent les audiences virtuelles tenues sur MS Teams et 2) présentant une série de pratiques exemplaires permettant de s'assurer que lesdites audiences sont structurées et tenues de façon optimale.

Sommaire

Pendant la pandémie de COVID-19, la CISR a choisi de tenir certaines audiences de façon virtuelle en utilisant la plateforme de vidéoconférence Microsoft Teams (MS Teams). Pour pouvoir déterminer l'incidence des audiences virtuelles de la CISR sur l'accès à la justice, BVC Groupe Cyberjustice a reçu le mandat d'évaluer le sentiment d'accès à la justice des intervenants lors de ces audiences virtuelles et de formuler des recommandations visant à les améliorer dans l'avenir.

Le présent rapport présente nos constatations et nos conclusions.

Section 1 – Méthodologie

Le Sondage sur le sentiment d'accès à la justice (le « sondage ») a servi à recueillir des données auprès des personnes comparaisant devant la CISR, de leurs représentants et des agents d'audience de l'ASFC qui représentent soit le ministre de la Sécurité publique, soit le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté dans les affaires portées devant la CISR. Ces personnes ont été invitées à répondre à un sondage visant à évaluer si elles avaient le sentiment que les audiences virtuelles se déroulant au moyen de MS Teams offraient un niveau d'accès à la justice suffisant.

Afin d'interpréter et de compléter les données obtenues dans le cadre du sondage, les renseignements ont été recueillis au moyen des méthodes suivantes :

- Les membres du Comité consultatif de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CC de la CISR) ont été invités à remplir un questionnaire présentant le point de vue de leur organisation sur l'utilisation de MS Teams pour la tenue des audiences.
- Les représentants de BVC Groupe Cyberjustice ont observé dix (10) audiences de la Section de la protection des réfugiés (SPR) de la CISR afin de mieux comprendre le processus d'audience virtuelle et de cerner les éléments dudit processus qui se sont révélés appropriés et ceux qui pourraient être améliorés.

³ Dans le présent rapport, le terme « représentant » comprend les avocats, les consultants et d'autres représentants comme un membre de la famille, un ami ou un bénévole.

- Les représentants de BVC Groupe Cyberjustice ont examiné les directives concernant les audiences virtuelles de la CISR à l'intention des personnes participant à une audience de la CISR.
- Un représentant de BVC Groupe Cyberjustice a participé à une « séance Ready Tours » pour acquérir une connaissance directe des mesures et des pratiques exemplaires déjà mises en place par la CISR pour s'assurer que ses audiences virtuelles se déroulent de la meilleure façon possible.
- Un examen des articles, des études, des rapports et d'autres documents relatifs aux audiences virtuelles et aux audiences à distance a été effectué pour vérifier si les données recueillies correspondent aux données d'autres études et expériences similaires et pour établir des pratiques exemplaires.

Section 2 – Analyse des données

Au total, 270 personnes (42 personnes qui ont comparu devant la CISR, 120 représentants et 108 agents d'audience de l'ASFC) ont répondu au sondage. Selon les résultats, les intervenants ont un fort sentiment d'accès à la justice lorsqu'ils participent à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams :

Tableau 1. Résultats globaux du sentiment d'accès à la justice

Répondant	Note globale
Personnes comparaisant devant la CISR	86,4 p. 100
Représentants	85,9 p. 100
Agents d'audience de l'ASFC	86 p. 100

Ces résultats très positifs ont été obtenus en établissant une moyenne entre les réponses données à chacune des neuf questions suivantes (dont seulement cinq ont été posées aux agents d'audience de l'ASFC puisque les autres questions ne s'appliquaient pas dans leur cas) :

1	MS Teams m'a permis de présenter mon cas ou de dire au commissaire ce que je voulais dire pendant mon audience.	Personnes comparaisant devant la CISR : 87,6 p. 100 Représentants : 93,8 p. 100 Agents d'audience de l'ASFC: 92,4 p. 100
2	MS Teams m'a permis d'interagir avec mon représentant ou mon client pendant la procédure.	Personnes comparaisant devant la CISR : 82,8 p. 100 Représentants : 80,4 p. 100
3	J'ai/(mon client a) été traité avec respect et dignité pendant l'audience virtuelle.	Personnes comparaisant devant la CISR : 91,4 p. 100 Représentants : 94,4 p. 100 Agents d'audience de l'ASFC: 93,8 p. 100
4	L'audience virtuelle s'est déroulée sans problème technique important.	Personnes comparaisant devant la CISR : 84,2 p. 100 Représentants : 83,6 p. 100

		Agents d'audience de l'ASFC: 81,8 p. 100
5	Il n'y a eu aucun problème d'interprétation pendant mon audience virtuelle.	Personnes comparaisant devant la CISR : 86,6 p. 100 Représentants : 83,4 p. 100
6	Le fait que l'audience ait été tenue de façon virtuelle m'a aidé/(a aidé mon client) à économiser du temps et des efforts.	Personnes comparaisant devant la CISR : 89 p. 100 Représentants : 84,2 p. 100 Agents d'audience de l'ASFC: 81,6 p. 100
7	Le fait que l'audience ait été tenue de façon virtuelle m'a aidé/(a aidé mon client) à économiser de l'argent	Personnes comparaisant devant la CISR : 87,2 p. 100 Représentants : 86,6 p. 100
8	Le fait que l'audience ait été tenue de façon virtuelle était moins stressant pour moi/(mon client) que de devoir participer à une audience en personne.	Personnes comparaisant devant la CISR : 82 p. 100 Représentants : 80 p. 100 Agents d'audience de l'ASFC: 80,4 p. 100
9	J'ai reçu/(mon client et moi avons reçu) un soutien suffisant de la CISR pour participer à l'audience virtuelle.	Personnes comparaisant devant la CISR : 86,6 p. 100 Représentants : 87,4 p. 100

Les données recueillies nous ont également permis de conclure qu'une forte majorité d'intervenants ont vécu dans l'ensemble une expérience positive des audiences virtuelles.

Section 3 – Analyse documentaire des pratiques exemplaires dans la mise en œuvre et la tenue d'audiences virtuelles au moyen de MS Teams

Notre analyse documentaire nous a permis de cerner une série de pratiques exemplaires que la CISR a déjà adoptées ou qu'elle pourrait adopter dans l'avenir pour améliorer l'expérience globale des participants à une audience virtuelle et, au passage, pour accroître leur sentiment déjà fort d'accès à la justice :

Meilleure pratique		L'état d'avancement de la mise en œuvre à la CISR
1	Documents : Produire des documents qui permettront à tous les participants à l'audience virtuelle d'adopter des pratiques exemplaires, d'acquérir ou d'emprunter l'équipement et les logiciels appropriés et de se familiariser avec ces outils.	Déjà partiellement mis en œuvre
2	Mise à l'essai : L'évaluation et la mise à l'essai de la technologie au préalable sont des étapes nécessaires à la tenue d'une audience virtuelle réussie.	Déjà entièrement mis en œuvre
3	Connexion Internet : Assurez-vous que tous les participants ont un accès Internet adéquat.	Déjà partiellement mis en œuvre

4	Équipement : S'assurer que toutes les parties disposent d'appareils adéquats avec un écran suffisamment grand pour pouvoir interagir avec les autres participants, une caméra de qualité positionnée au niveau des yeux et de manière à pouvoir voir le visage et les mains des participants. Les parties devraient également avoir un microphone de qualité et utiliser des casques d'écoute ou des écouteurs.	Déjà partiellement mis en œuvre
5	Interprètes : Les interprètes doivent être visibles. En outre, certains auteurs recommandent de privilégier la traduction simultanée ou la transcription. Toutefois, comme MS Teams ne permet pas de le faire facilement, le point est sans objet.	Pas fortement mis en œuvre
6	Modifications au processus : Afin de recréer l'expérience associée à certains des rituels et pratiques qui sont perdus lors d'une audience virtuelle, il est recommandé d'adopter de nouveaux rituels et de nouvelles pratiques. Cela peut sous-entendre une rencontre en ligne préalable à l'audience pour mieux expliquer le déroulement de l'audience, l'imposition d'un code vestimentaire ou l'ajout de présentations élargies.	Déjà partiellement mis en œuvre
7	Configuration de MS Teams : Pour aider à établir le caractère formel ou l'importance de la procédure ou de certains éléments précis, il est important de travailler à la configuration de l'image pour « épingler » certains participants, identifier clairement les participants et permettre au commissaire de contrôler l'utilisation du partage d'écran.	Pas fortement mis en œuvre
8	Sécurité : Il faut informer les participants d'installer toutes les mises à jour de sécurité sur leurs appareils et d'utiliser des réseaux sécurisés pour se connecter à l'audience.	Déjà entièrement mis en œuvre

Le fait que la CISR a déjà adopté et mis en œuvre la plupart de ces pratiques exemplaires, en tout ou en partie, peut expliquer le fort sentiment d'accès à la justice des intervenants lorsqu'ils participent à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams.

Section 4 – Conclusions et recommandations

Les données recueillies et l'analyse documentaire nous ont permis de formuler les conclusions et les recommandations suivantes afin d'améliorer davantage les audiences virtuelles :

Conclusion 1 : Comme il est mentionné à la section 1, notre principale conclusion est que les répondants qui ont participé à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams ont éprouvé un fort sentiment d'accès à la justice. Les données révèlent également un niveau élevé de satisfaction à l'égard des audiences virtuelles. En ce sens, les conclusions subséquentes ne doivent pas être considérées comme une mise en examen des audiences virtuelles, mais plutôt comme des moyens d'améliorer l'expérience des intervenants.

Recommandation

- Continuer de tenir des audiences virtuelles après la pandémie.

Conclusion 2 : Bien que les données recueillies dans le cadre du sondage soient très positives, elles ne correspondent pas toujours aux résultats de notre analyse documentaire ou aux positions adoptées par certains membres du CC de la CISR. Bien que cela puisse théoriquement s'expliquer par la taille de notre échantillon, les préjugés négatifs qui existent à l'égard des audiences virtuelles ont sans aucun doute entraîné bon nombre de ces divergences.

Recommandations

- Continuer de mener le sondage afin de générer plus de données et valider les conclusions du présent rapport.
- Mettre les conclusions du présent rapport à la disposition du public pour aider à remettre en question certaines idées préconçues inexactes concernant les audiences virtuelles.

Conclusion 3 : Même si les audiences virtuelles se sont avérées utiles et efficaces pendant la pandémie, davantage de données sont nécessaires pour établir comment elles devraient être utilisées à long terme. Cette conclusion est appuyée à la fois par l'analyse documentaire et les données recueillies auprès des membres du CC de la CISR qui considèrent qu'il ne faut pas continuer à tenir des audiences virtuelles en toutes circonstances après la pandémie.

Recommandations

- Recueillir des données sur le sentiment d'accès à la justice pour les participants aux audiences en personne afin de les comparer avec les données des audiences virtuelles.
- Procéder à des examens périodiques des audiences virtuelles afin d'établir les critères à utiliser pour décider dans quels cas des audiences virtuelles devraient être offertes.

Conclusion 4 : Même si très peu de répondants au sondage ou de membres du CC de la CISR ont semblé s'en inquiéter, certains des rituels et des pratiques importants associés aux audiences en personne sont laissés de côté lorsqu'une audience est tenue virtuellement. L'analyse documentaire et nos propres recherches le confirment. Bien que les données montrent que le processus actuel a été jugé approprié compte tenu du contexte actuel, la façon dont les personnes comparaisant devant la CISR discernent le caractère sérieux avec lequel leur affaire est instruite devrait demeurer un point central.

Recommandations

- Si cela est jugé utile, adopter de nouveaux rituels et de nouvelles pratiques, comme une rencontre en ligne avant l'audience pour expliquer le processus et son importance.
- Créer de meilleurs arrière-plans virtuels pour les commissaires.
- Inviter les commissaires à utiliser la fonction Spotlight sur MS Teams.
- Ajouter le nom complet et le rôle des participants à leur nom affiché à l'écran.

Conclusion 5 : Les audiences virtuelles peuvent soulever des préoccupations concernant les témoins qui reçoivent des renseignements d'une personne hors du champ de la caméra. Bien que ce problème soit mentionné dans une section de l'analyse documentaire et par certains répondants au sondage, la plupart des membres du CC de la CISR estiment qu'il est exagéré.

Recommandation

- Adopter des protocoles à l'intention des commissaires sur la façon de résoudre les préoccupations suscitées par la possibilité que des participants ne soient pas seuls dans la pièce, aient accès à de la documentation préparée d'avance ou reçoivent des renseignements d'une personne hors du champ de la caméra.

Conclusion 6 : Certains auteurs ont laissé entendre que les audiences virtuelles influent sur la capacité de lire des indices non verbaux et, par conséquent, sur la capacité du commissaire d'évaluer la crédibilité. Bien que la plupart des études aient montré que ces préoccupations n'étaient pas fondées (une position partagée par la majorité des membres du CC de la CISR), certains répondants au sondage craignent encore que cela ait une incidence sur l'issue d'une audience.

Recommandations

- Adopter des directives claires concernant la mise en place, l'encadrement et l'éclairage des caméras pour les audiences virtuelles.
- Proposer des solutions de rechange aux personnes qui ne sont pas en mesure de se conformer aux directives (voir la conclusion 8).
- Offrir une formation aux commissaires et aux interprètes sur la façon de bien réagir aux indices non verbaux.

Conclusion 7 : La plupart des répondants au sondage étaient d'avis qu'ils avaient été traités avec respect, mais certains auteurs et membres du CC de la CISR ont rappelé les préoccupations concernant l'aspect déshumanisant des audiences virtuelles. Toutefois, ces préoccupations sont surtout soulevées par des personnes ayant observé des audiences à distance ou participé à des audiences à distance où la personne qui comparait devant la CISR se trouvait sous garde policière ou en prison, où elle pouvait se sentir désorientée ou avoir de la difficulté à entendre ou à comprendre la procédure à cause de son environnement ou de problèmes technologiques. De plus, la personne concernée peut avoir l'impression d'être victime d'un manque d'équité du fait qu'elle comparaît depuis son lieu de détention. Aucune donnée n'appuie le fait que la comparution d'une personne depuis son domicile pourrait être un problème.

Recommandations

- Collaborer avec les prisons, les centres de détention, les membres du CC de la CISR et d'autres partenaires en vue de proposer des endroits calmes et accessibles pour la participation aux audiences virtuelles.

Conclusion 8 : Des difficultés techniques sont inévitables lors des audiences virtuelles. Cette préoccupation est appuyée par les données recueillies dans le cadre du sondage et communiquées par les documents et les membres du CC de la CISR. Toutefois, nos données montrent également que, lorsque des difficultés techniques se sont produites, elles étaient principalement mineures et n'ont pas eu d'incidence négative sur l'issue des audiences ou sur le sentiment d'accès à la justice des participants. Enfin, il n'y a aucun moyen de garantir l'absence de problèmes techniques, mais il existe des moyens d'atténuer les risques.

Recommandations

- Continuer à offrir et à mettre à jour des documents informant les participants des exigences techniques associées à la tenue d'une audience virtuelle et de la façon d'utiliser la technologie.
- Prévoir un espace et du temps pour permettre aux participants de faire l'essai de leur équipement.
- Veiller à ce que tous les participants aient accès à une connexion Internet adéquate et à des appareils appropriés.
- Créer des espaces ou organiser des services de location ou de prêt d'équipement directement ou par l'entremise d'un tiers.

Conclusion 9 : Les audiences virtuelles peuvent susciter des préoccupations en matière de sécurité. En fait, de nombreux auteurs et une majorité de membres du CC de la CISR ont soulevé la question de la sécurité en ce qui concerne la plateforme MS Teams, les appareils sur lesquels elle est accessible, ainsi que le réseau utilisé par les participants pour se connecter à une audience virtuelle. Bien que ces préoccupations soient fondées, il existe des moyens de limiter les risques.

Recommandations

- Continuer de conseiller aux participants d'installer toutes les mises à jour de sécurité sur leurs appareils et d'utiliser des réseaux sécurisés pour se connecter à l'audience.
- Se tenir au courant des lois sur la protection des renseignements personnels et de la façon dont la loi visant à clarifier l'utilisation légale des données à l'étranger (*CLOUD Act*) est appliquée au Canada.

Il convient de rappeler que ces conclusions et recommandations n'annulent aucunement le fort sentiment d'accès à la justice ressenti par les intervenants qui ont pris part à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams. Elles servent simplement à mettre en évidence les principaux problèmes que la CISR pourrait vouloir examiner de façon plus approfondie afin d'accroître le niveau de satisfaction des intervenants à l'égard du processus.

Introduction

Le présent rapport vise deux objectifs. Il vise d'abord à évaluer le sentiment d'accès à la justice ressenti par les personnes qui ont comparu virtuellement devant la CISR pendant la pandémie. Il vise ensuite à chercher des moyens d'accroître ledit sentiment d'accès à la justice si la CISR décide de tenir des audiences virtuelles une fois que la pandémie sera terminée.

Au cours des vingt dernières années, de nombreux auteurs ont critiqué l'utilisation de la vidéoconférence pendant les procédures et ont plaidé en faveur de la tenue d'audiences en personne⁴. Toutefois, la pandémie de COVID-19 nous a contraints à réévaluer cette position. La question n'est donc plus de savoir si la CISR « devrait autoriser des audiences virtuelles », mais plutôt comment s'assurer que ces audiences se déroulent de façon à respecter les principes du système juridique et à favoriser l'accès à la justice.

De plus, comme de plus en plus de recherches et d'études tendent à le montrer⁵, le type d'antagonisme technologique adopté par les personnes qui s'opposent aux audiences virtuelles s'est révélé une position aussi erronée et inadéquate que celle adoptée par celles qui considèrent la technologie comme la solution à tous les problèmes. Le présent rapport n'expose pas des certitudes. Il part du principe que la technologie de vidéoconférence peut être utile dans certains cas pour accroître l'efficacité, réduire les coûts, faciliter la gestion du calendrier et accroître l'accès à la justice⁶. En ce sens, il aborde les audiences virtuelles non pas comme un fléau ou une nécessité, mais comme un fait. Pour citer un passage de la décision *Arconti v. Smith* :

[traduction]

Selon moi, la réponse la plus simple à cette question est « Nous sommes en 2020 ». Nous ne consignons plus les éléments de preuve en utilisant une plume et de l'encre. En fait, il semble que nous n'enseignions même plus aux enfants l'écriture cursive dans toutes les écoles. Nous avons maintenant la capacité technologique de communiquer efficacement à distance. Son utilisation est plus efficace et bien moins coûteuse que la présence en personne. Nous ne devrions pas revenir en arrière⁷.

Encore une fois, cette déclaration ne doit pas être considérée comme un soutien aveugle à l'égard des audiences virtuelles, mais plutôt comme un aveu selon lequel [traduction] « les usagers des tribunaux s'attendent à ce que les tribunaux offrent ces options s'ils sont en mesure de servir les gens de façon égale ou supérieure à distance⁸. » En pleine pandémie, la CISR a choisi de répondre à ces attentes et de se tourner vers des audiences virtuelles pour assurer l'accès à la justice, une démarche accueillie positivement par les commentateurs :

⁴ Voir, par exemple, SOSSIN 2007.

⁵ Voir, par exemple, SALYZYN 2012.

⁶ OHIO 2021, p. 21-22; SALYZYN 2012, p. 443; et LEDERER 1999, p. 830.

⁷ *Arconti v. Smith*, 2020 ONSC 2782 (CanLII), para 19.

⁸ CALIFORNIE 2021, p. 7.

[traduction]

Selon moi, une des histoires de réussite de la pandémie, c'est la tournure des événements à la CISR, comme au chapitre des audiences en ligne. J'éprouvais beaucoup d'hésitation concernant les audiences en ligne, mais ces audiences sont rapides et efficaces, et les retards dans la mise au rôle ont été tués dans l'œuf⁹.

Comme il est mentionné plus haut, pour valider ce point de vue, la CISR a confié aux auteurs du présent rapport le mandat d'évaluer comment les principaux intervenants (personnes comparissant devant la CISR) ont apprécié leur expérience virtuelle et comment encore l'améliorer si la tenue de telles audiences devait se poursuivre après la pandémie. Les pages suivantes aborderont ces questions de la manière suivante :

1. À la section 1, nous expliquerons notre méthodologie et notre approche.
2. À la section 2, nous analyserons les résultats d'un sondage mené auprès des personnes comparissant devant la CISR, de leurs représentants et des agents d'audience de l'ASFC concernant l'accès à la justice offert par les audiences virtuelles au moyen de MS Teams. Les résultats de ce sondage nous permettront de mieux comprendre les éléments de l'audience virtuelle à aborder.
3. À la section 3, nous passerons en revue certaines des pratiques exemplaires mises de l'avant dans les documents relatifs aux audiences virtuelles au moyen de MS Teams. Il convient de souligner que la CISR a déjà mis en œuvre la plupart de ces pratiques exemplaires en tout ou en partie. Toutefois, des modifications peuvent tout de même être apportées afin d'améliorer le processus.
4. Enfin, à la section 4, nous présenterons nos conclusions générales et formulerons une série de recommandations qui, à notre avis, pourraient améliorer le sentiment d'accès à la justice des intervenants en ce qui concerne les audiences virtuelles tenues au moyen de MS Teams.

Le présent rapport comprend de nombreuses références aux déclarations et aux commentaires formulés par les personnes qui comparaissent devant la CISR, leurs représentants, les représentants de l'ASFC, les commissaires ainsi que les membres du CC de la CISR. Pour assurer l'anonymat des répondants, ces commentaires n'ont pas été attribués et ont parfois été modifiés. Des modifications ont également été apportées dans certains cas pour corriger les coquilles, mais les commentaires cités n'ont en aucun cas été modifiés de manière à influencer sur leur sens.

⁹ BORDERLINES 2021.

Section 1 – Méthodologie



Dans la présente section, nous décrivons la méthodologie utilisée pour recueillir les données qui composent le présent rapport. Les données ont été recueillies selon les méthodes suivantes :

- Les personnes comparaisant devant la CISR, leurs représentants et les agents d'audience de l'ASFC ont été invités à répondre à un sondage visant à évaluer si les audiences virtuelles tenues au moyen de MS Teams étaient perçues comme accordant un niveau d'accès suffisant à la justice.
- Les membres du CC de la CISR ont été invités à répondre à un questionnaire présentant le point de vue de leur organisation sur l'utilisation de MS Teams pour tenir des audiences.
- Les représentants de BVC Groupe Cyberjustice ont observé dix (10) audiences de la SPR de la CISR afin de mieux comprendre le processus d'audience virtuelle et de cerner les éléments dudit processus qui se sont révélés appropriés et ceux qui pourraient être améliorés.
- Les représentants de BVC Groupe Cyberjustice ont examiné les directives concernant les audiences virtuelles de la CISR à l'intention des personnes participant à une audience de la CISR.
- Un représentant de BVC Groupe Cyberjustice a participé à une « séance Ready Tours » pour acquérir une connaissance directe des mesures et des pratiques exemplaires déjà mises en place par la CISR pour s'assurer que ses audiences virtuelles se déroulent de la meilleure façon possible.
- Un examen des articles, des études, des rapports et d'autres documents relatifs aux audiences virtuelles et aux audiences à distance a été effectué pour vérifier si les données recueillies correspondent aux données d'autres études et expériences similaires et pour établir des pratiques exemplaires.

La méthodologie adoptée pour la rédaction du présent rapport repose sur cinq (5) moyens de collecte des données :

1. sondage sur l'accès à la justice;
2. questionnaire du CC de la CISR;
3. observation des audiences virtuelles de la CISR;
4. examen des directives et séances Ready Tours;
5. analyse documentaire.

Sondage sur l'accès à la justice

Il est quelque peu difficile d'évaluer l'accès à la justice offert par les audiences virtuelles au moyen de MS Teams puisque les principaux intervenants (personnes comparaisant devant la CISR) n'ont aucun point de référence réel qui leur permet de donner une réponse éclairée. Il existe deux principales raisons à cette situation. D'abord, la notion même d'accès à la justice demeure difficile à bien circonscrire pour les

spécialistes du droit, sans parler pour les profanes¹⁰. Pour les besoins du présent rapport, nous choisissons de définir l'accès à la justice dans le contexte particulier des personnes qui comparaissent devant la CISR comme ayant trois volets :

1. être en mesure de faire appel et de participer aux processus judiciaires (accès à la justice sur le plan procédural);
2. obtenir un résultat équitable au terme de ces processus judiciaires (accès à la justice sur le plan du fond);
3. obtenir la reconnaissance et le respect de leurs situations et besoins uniques par le système de justice (accès inclusif)¹¹.

Enfin, comme l'explique une étude antérieure menée à la demande de la CISR :

[Les personnes qui comparaissent devant la CISR] auront probablement très peu d'expérience en ce qui a trait à l'utilisation de la vidéoconférence dans le cadre d'une audience - soit en général seulement une ou deux occasions. De plus, leur demande d'asile n'aura pas été entendue à la fois dans le cadre d'une audience par vidéoconférence et d'une audience normale. Ils ne disposeront donc en général d'aucun élément de comparaison. Dans ces circonstances, on ne saura pas si cette expérience défavorable (en présupant qu'il s'agit de la réponse fournie par le demandeur d'asile) est attribuable à la vidéoconférence ou simplement au style de conduite de l'audience de ce tribunal en particulier, ou encore à une première réaction naturelle à un environnement d'audience formel dans des circonstances stressantes, ou encore à l'influence du point de vue du représentant du demandeur d'asile à l'égard des audiences par vidéoconférence, etc.¹²

Toutefois, comme notre mandat n'était pas d'établir si les audiences virtuelles sont supérieures ou inférieures aux audiences en personne ni d'établir à quel point elles le sont, mais plutôt d'évaluer le niveau d'accès à la justice offert par les audiences virtuelles au moyen de MS Teams, il reste nécessaire de mener un sondage auprès des personnes comparissant devant la CISR ainsi que de leurs représentants. En fait, cette approche est recommandée par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), qui suggère [traduction] « de mettre en place un sondage pour les utilisateurs et d'apporter des améliorations aux audiences à distance d'après l'expérience des profanes¹³ ». Évidemment, le défi par la suite était de choisir les bonnes questions.

Pour ce faire, la méthodologie que nous avons mise au point s'inspire des travaux du juge Jean-François Roberge¹⁴. L'*index du sentiment d'accès à la justice* du juge Roberge, qui mesure « quatre niveaux de satisfaction évalués par les usagers quant à la qualité des résultats (équitable, réparateur, fonctionnel, transparent), la qualité du processus (équitable, informationnel, interpersonnel), la valeur du rapport coûts/bénéfices (ressources, psychologique, opportunités) et la qualité du support du [commissaire]¹⁵ », a été remanié et adapté pour s'appliquer au contexte et à la réalité des audiences de la CISR.

¹⁰ Voir BATES 2016.

¹¹ La définition trouve son origine dans BATES 2016.

¹² ELLIS 2004.

¹³ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) 2020.

¹⁴ Voir ROBERGE 2015 et ROBERGE 2020.

¹⁵ ROBERGE 2015, p. 349.

Un projet de sondage a fait l'objet d'un atelier avec des représentants de la SPR, de la Section de l'immigration (SI) et de la Section d'appel de l'immigration (SAI) de la CISR. À la suite de l'atelier, un guide d'évaluation (Annexe 1), dans lequel sont cernées les questions qui, selon nous, devraient être posées aux répondants, a été rédigé et soumis à l'approbation de la CISR.

Il a ensuite été convenu de réduire le nombre de questions contextuelles (c'est-à-dire les questions qui ne concernaient pas directement le sentiment d'accès à la justice, mais qui nous permettraient de cerner les facteurs qui pourraient expliquer certains résultats) aux éléments suivants :

- Vous êtes-vous connecté(e) à votre audience virtuelle au moyen de la technologie de vidéoconférence MS Teams?
- Quel était l'objet de votre audience devant la CISR?
- Étiez-vous représenté(e) par un avocat ou un consultant en immigration?
- La décision rendue vous était-elle favorable?
- Avez-vous reçu l'avis de convocation?
- Avez-vous lu l'avis de convocation transmis par la CISR?
- D'après vous, l'avis de convocation était-il facile à comprendre?
- Avez-vous reçu des renseignements complémentaires avant votre audience, y compris le Guide du participant?
- Avez-vous lu des renseignements complémentaires avant votre audience, y compris le Guide du participant?
- D'après vous, les renseignements complémentaires relatifs à votre audience virtuelle, y compris le Guide du participant, étaient-ils faciles à comprendre?
- Compreniez-vous avant votre audience à quoi vous attendre et comment vous préparer pour votre audience?
- Au début de l'audience, avez-vous reçu des instructions et des explications sur la façon dont votre audience virtuelle se déroulerait?
- À quel point êtes-vous à l'aise avec la technologie?
- Quel appareil avez-vous utilisé pour vous connecter à l'audience virtuelle?
- D'où vous êtes-vous connecté(e) à l'audience?

Concernant les questions relatives au processus de la CISR, une seule question a été posée aux participants :

- Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : L'audience virtuelle est maintenant terminée, et j'ai le sentiment que dans l'ensemble, mon expérience d'audience virtuelle à la CISR était positive.

Enfin, comme il est mentionné dans le Guide d'évaluation, seules les questions concernant l'expérience des répondants ont été utilisées pour évaluer leur sentiment d'accès à la justice. Ces questions ont également été remaniées puis soumises aux participants de la manière suivante :

- Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : L'audience virtuelle est maintenant terminée, et j'ai le sentiment que :
 - MS Teams m'a permis de présenter mon cas ou de dire au commissaire ce que je voulais dire pendant mon audience.
 - MS Teams m'a permis d'interagir avec mon représentant pendant la processus.
 - J'ai été traité(e) avec dignité et respect pendant l'audience virtuelle.
 - L'audience virtuelle s'est déroulée sans problème technique important.
 - Il n'y a eu aucun problème d'interprétation pendant mon audience virtuelle.
 - Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis d'épargner temps et efforts (le temps dont j'ai eu besoin pour me préparer à l'audience virtuelle, etc.).
 - Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis d'économiser de l'argent (dépenses liées aux déplacements, par exemple).
 - Le fait que l'audience était virtuelle était moins stressant pour moi que de devoir me présenter à une audience en personne.
 - J'ai reçu un soutien de la CISR suffisant pour que je prenne part à l'audience virtuelle.

Soulignons également que les paramètres du sondage ont été ajustés à la demande de la CISR. L'échelle a été modifiée pour passer d'une échelle de 1 à 6 (comme il est expliqué à l'Annexe 1) à une échelle de 1 à 5 où :

1 = Tout à fait en désaccord

2 = En désaccord

3 = Ni d'accord ni en désaccord

4 = D'accord

5 = Tout à fait d'accord

Le sondage a été mené auprès de personnes qui ont comparu devant la CISR à l'été 2021, ce qui a donné 42 réponses. Des versions adaptées du même sondage ont également été envoyées à leurs représentants, ce qui a donné 120 réponses, et aux représentants de l'ASFCA, ce qui a donné 108 réponses. Cela nous a permis d'analyser au total 270 réponses au sondage.

Les données recueillies ont ensuite été analysées à l'aide d'outils d'analyse statistique pour établir les résultats donnés à l'accès à la justice et pour cerner les facteurs qui pourraient être considérés comme contribuant à un sentiment d'accès à la justice plus élevé (ou moins élevé).

Questionnaire du Comité consultatif de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Nous avons rédigé un court questionnaire en fonction des réponses préliminaires au sondage décrit ci-dessus. Ce questionnaire (Annexe II) a été distribué aux membres du CC de la CISR. En tout, nous avons reçu des réponses de sept (7) membres du CC de la CISR. Les réponses recueillies au questionnaire ont été analysées et utilisées pour mettre les réponses au sondage en contexte.

Audiences virtuelles de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Afin d'acquérir une connaissance directe de la façon dont les participants aux audiences en ligne interagissent avec la technologie et les uns avec les autres, nous avons visionné des enregistrements de dix (10) audiences virtuelles de la SPR tenues en 2021. Le visionnement de ces enregistrements nous a permis de mieux comprendre les problèmes auxquels font face les commissaires de la CISR, les personnes comparaisant devant la CISR, leurs représentants et les autres participants. Il nous a également permis de voir comment les participants aux audiences virtuelles se sont adaptés à la technologie.

Directives et séances Ready Tours

Nous avons étudié les documents mis à la disposition des personnes comparaisant devant la CISR au sujet des audiences virtuelles comme le document *Audiences virtuelles à la SPR – Guide à l'intention des parties*¹⁶ et avons assisté à une « séance Ready Tour ». Ces visites visent [traduction] « à aider les demandeurs d'asile à se préparer à leur audience¹⁷ ». Cela nous a permis d'acquérir une connaissance directe des mesures et des pratiques exemplaires déjà mises en place par la CISR pour s'assurer que ses audiences virtuelles se déroulent de la meilleure façon possible.

Analyse documentaire

Une analyse documentaire a été réalisée pour recenser les articles, les études et les rapports effectués au Canada et à l'étranger concernant l'incidence des audiences virtuelles ou des audiences à distance sur l'accès à la justice ou, plus généralement, sur le processus judiciaire.

Cette analyse documentaire visait à compléter les données recueillies dans le cadre du sondage, et à tirer parti de celles-ci, afin de cerner les « pratiques exemplaires » au chapitre des audiences virtuelles. Nous

¹⁶ Site Web de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) 2021.

¹⁷ PowerPoint de la Section de la protection des réfugiés de la CISR de 2021.

nous sommes concentrés sur la recherche des sources qui ont entrepris d'établir de telles « pratiques exemplaires ».

Nous avons observé que la plupart des documents sur l'utilisation d'outils comme MS Teams qui ont été rédigés avant la pandémie mettaient l'accent sur les audiences à distance plutôt que sur les audiences virtuelles. À titre de rappel, les audiences à distance laissent généralement supposer qu'un seul participant assiste à l'audience par vidéoconférence tandis que, dans le cadre d'une audience virtuelle, tous les participants se connecteront à distance. Bien que les documents relatifs aux audiences à distance contiennent des données et des directives utiles sur des aspects comme le positionnement des caméras¹⁸ et la nécessité de conserver les [traduction] « éléments rituels des expériences en salle d'audience¹⁹ », ils mettent principalement l'accent sur des questions comme les suivantes :

- la légalité de l'utilisation d'outils de vidéoconférence pour faciliter les audiences²⁰;
- les critères énoncés pour justifier le fait de permettre à un témoin de témoigner à distance²¹ lorsque la loi le permet;
- les moyens de limiter l'incidence et les conclusions défavorables possibles du fait qu'une personne témoigne à distance alors que les autres participants sont dans la même pièce²².

Si ces éléments peuvent encore être d'intérêt, la légalité des audiences virtuelles n'est plus un point de discorde²³. De plus, comme cette étude vise à recueillir des données permettant d'aider la CISR à prendre une décision éclairée sur la question de savoir si les audiences virtuelles devraient encore être utilisées après la pandémie, les questions se rapportant aux autres formes d'audience à distance ont été mises de côté. Enfin, bon nombre de ces études portent sur des procès civils ou criminels où le système accusatoire est en jeu. Comme la plupart des audiences de la CISR ne suivent pas cette tendance, les questions concernant la façon dont une partie pourrait bénéficier d'un avantage injuste si elle était présente alors que l'autre partie témoigne à distance ne s'appliquent pas. Par conséquent, bien que nous ayons analysé plus d'une vingtaine de références avant la pandémie et que nous nous reporterons à certaines de celles-ci,

¹⁸ LOCKE 2009, p. 36; et HAAS 2006, p. 87.

¹⁹ ROWDEN 2013, p. 7.

²⁰ Voir, par exemple, UNITAR 2020, p. 8. L'un des principaux éléments abordés par la documentation est la façon dont les procès virtuels pourraient influencer sur l'accès du public aux audiences. Voir, par exemple, SALYZYN 2020. Toutefois, comme de nombreuses audiences de la CISR ne sont pas ouvertes au public et qu'un protocole a été mis en place afin que les membres du public « observent une audience publique tenue virtuellement devant la Section de l'immigration ou la Section d'appel de l'immigration », la question est sans objet.

²¹ Voir, par exemple., LEDERER 1999.

²² Comme l'explique Amy Salyzyn : [traduction] « une grande partie des recherches antérieures, comme le soulignent M^{me} Rossner et M. Tait, mettent l'accent sur les audiences où “le juge, le procureur et souvent l'avocat de la défense, ainsi que le personnel du tribunal et les membres du public, sont tous regroupés dans la véritable salle d'audience, tandis que le défendeur est seul à l'écran”, ce qui entraîne un déséquilibre inhérent qui n'existe pas si tout le monde comparait à distance dans le cadre d'une audience virtuelle ». Voir SALYZYN 2020.

²³ *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, L.C. 2001, chap. 27, article 164 : « Les audiences des sections peuvent être tenues en présence de la personne en cause ou en direct par l'intermédiaire d'un moyen de télécommunication. » Une analyse approfondie des arguments juridiques permettant l'utilisation de la vidéoconférence pour les audiences de la CISR figure dans ELLIS 2004.

nous avons choisi de mettre l'accent sur les recherches et les études liées à la pandémie, car elles continuent d'être plus pertinentes pour notre mandat.

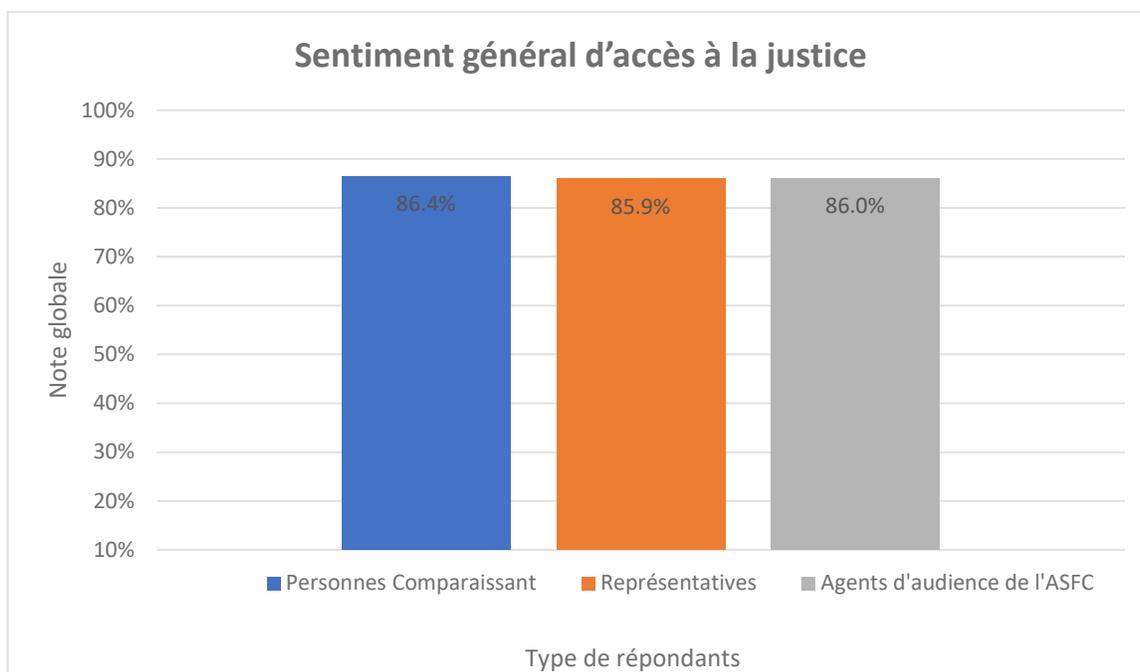
Section 2 – Analyse des données



Dans la présente section, nous analysons les résultats d'un sondage mené auprès des personnes comparaisant devant la CISR, de leurs représentants ainsi que des agents d'audience de l'ASFC concernant l'accès à la justice offert par les audiences virtuelles au moyen de MS Teams. Les résultats dudit sondage sont assez convaincants, car ces catégories de personnes évaluent leur sentiment d'accès à la justice à 86,4 p. 100, à 85,9 p. 100 et à 86,4 p. 100 respectivement.

Comme on peut le constater au Tableau 2, après avoir analysé les données pertinentes, nous avons constaté que le sentiment général d'accès à la justice des participants aux audiences virtuelles tenues devant la CISR au moyen de MS Teams varie de 85,9 p. 100 pour les représentants à 86,4 p. 100 pour les personnes comparaisant devant la CISR. Les agents d'audience de l'ASFC ont un sentiment général d'accès à la justice de 86 p. 100, bien que ce pourcentage soit accompagné d'une mise en garde puisque seulement cinq des neuf questions susmentionnées ont été posées à ces personnes; les autres ont été jugées non pertinentes pour ces participants, car, par exemple, ils n'ont pas de clients et ne peuvent donc pas interagir avec eux.

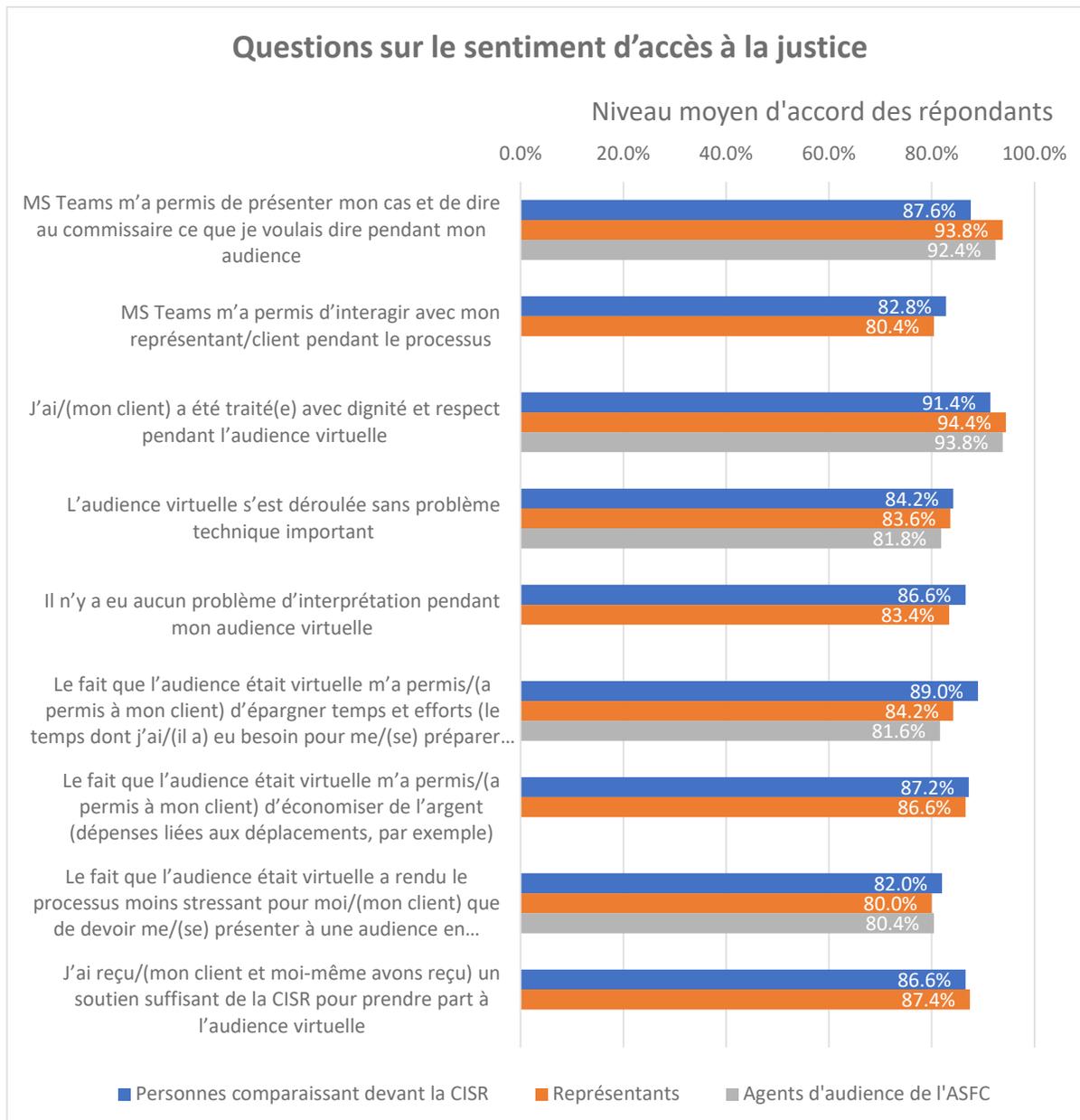
Tableau 2 : Sentiment général d'accès à la justice



Ces résultats sont comparables – voire légèrement supérieurs – à ceux obtenus par d'autres procédures que l'index du sentiment de justice a servi à évaluer²⁴. Toutefois, une telle comparaison demeure peu fiable puisque les questions et l'échelle utilisées dans ces autres sondages étaient très différentes de celles utilisées pour évaluer les audiences virtuelles tenues devant la CISR au moyen de MS Teams. Cela ne change aucunement ni ne diminue nos conclusions, mais cela limite ce que nous pouvons tirer de la comparaison de nos données à d'autres expériences similaires.

À notre avis, ce qui est plus intéressant que le sentiment général d'accès à la justice, c'est le résultat relatif obtenu à chaque question (voir Tableau 3).

Tableau 3 : Questions sur le sentiment d'accès à la justice



²⁴ Voir VERMEYS 2019, p. 238.

MS Teams m'a permis de présenter mon cas et de dire au commissaire ce que je voulais dire pendant mon audience



Personnes comparaisant devant la CISR : 87,6 p. 100
Représentants : 93,8 p. 100
Agents d'audience de l'ASFC: 92,4 p. 100

Les données montrent que les répondants croient massivement que le support virtuel ne nuit pas à leur capacité de s'exprimer²⁵. Il s'agit d'une statistique particulièrement encourageante puisque de nombreux commentateurs affirment que l'écran limite la capacité d'une personne de s'exprimer²⁶.

Comme nous le verrons dans la troisième section du présent rapport, cela pourrait s'expliquer par le format de certaines audiences de la CISR, car, dans la plupart des cas étudiés, il y avait très peu de recours à la preuve documentaire pendant les audiences et peu de témoignages ou de contre-interrogatoire. De plus, les arguments de clôture ont été réduits au minimum, ce qui pourrait expliquer pourquoi le nombre de représentants est si élevé²⁷.

MS Teams m'a permis d'interagir avec mon représentant/client pendant le processus



Personnes comparaisant devant la CISR : 82,8 p. 100
Représentants : 80,4 p. 100

La satisfaction globale à l'égard des interactions entre les personnes comparaisant devant la CISR et leurs représentants est assez élevée²⁸. Toutefois, le résultat à cette question se classe parmi les plus faibles (deuxième rang), ce qui porte à croire que les interactions entre les représentants et les clients ne sont pas aussi faciles à reproduire dans un environnement MS Teams. Comme l'a souligné un membre du CC de la CISR : [traduction] « En ce qui concerne la capacité de s'entretenir avec les clients, les représentants ont trouvé cela difficile, car aucun interprète n'était présent, alors qu'ils pouvaient auparavant avoir recours aux services de l'interprète nommé par la CISR pour communiquer avec leur client. »

De plus, en ce qui concerne la confidentialité des interactions entre les clients et les représentants, bien qu'il soit possible d'utiliser des salles pour petits groupes, ces salles ne semblent pas être utilisées pendant

²⁵ Le CCR est arrivé à la même conclusion. Voir CCR 2021, p. 11.

²⁶ Voir, par exemple, ROWDEN 2013, p. 32.

²⁷ Nous devons toutefois préciser que les données recueillies dans Arizona démontrent que la plupart des avocats ne considèrent pas que l'utilisation de la vidéoconférence a une incidence sur leur façon de préparer ou de présenter des arguments de vive voix. Voir ARIZONA 2021, p. 17-18.

²⁸ Le CCR arrive à la même conclusion. Voir CCR 2021, p. 10.

les procédures. En effet, lors des audiences que nous avons observées, les commissaires ont suggéré aux personnes comparaisant devant la CISR de communiquer par téléphone avec leurs représentants. C'est aussi ce qui est suggéré sur le site Web de la CISR²⁹. Comme nous le verrons plus loin, une façon d'améliorer le niveau de satisfaction à l'égard des communications entre les représentants et les clients consiste à offrir des pauses pour [traduction] « permettre aux clients de consulter leurs avocats, aux parties de discuter, aux fonctionnaires judiciaires de consulter des associés ou de vérifier d'autres questions³⁰ ». Une autre façon d'améliorer les communications entre les représentants et leurs clients est d'offrir des [traduction] « salles privées pour petits groupes afin de permettre aux conseils et aux clients de se rencontrer pendant les pauses d'audience, ce qui réduirait le stress pour le demandeur d'asile et faciliterait le déroulement de l'audience ». Cette suggestion a été faite par un membre du CC de la CISR et est appuyée par la documentation³¹.

Bien qu'elle ne soit pas directement liée à la question, un membre du CC de la CISR a fait remarquer que [traduction] « les audiences virtuelles pour les contrôles des motifs de détention ont eu pour effet d'améliorer l'accès à un conseil ». Ainsi, les interactions avec un représentant peuvent, dans certains cas, être plus compliquées en raison de la technologie de vidéoconférence, mais elles peuvent clairement avoir l'effet contraire dans d'autres.

J'ai/(mon client a) été traité(e) avec respect et dignité pendant l'audience virtuelle



Personnes comparaisant devant la CISR : 91,4 p. 100
Représentants : 94,4 p. 100
Agents d'audience de l'ASFC: 93,8 p. 100

Une critique récurrente des audiences virtuelles est qu'elles portent atteinte à la dignité du processus juridique³². En ce sens, le fait que les répondants considèrent qu'ils ont été traités avec respect et dignité est de bon augure pour leur sentiment général d'accès à la justice et leur appréciation de l'expérience en ligne³³. Nous devons mentionner que ces chiffres découlent directement des efforts déployés par les commissaires pour que les personnes comparaisant devant eux se sentent aussi à l'aise que possible. Moins de 1 p. 100 des répondants ont reproché au commissaire qui siège d'être [traduction] « un peu

²⁹ « Il est prévu que, de façon générale, les conseils et leurs clients s'entretiennent par téléphone pendant les pauses à l'audience lorsqu'ils ne sont pas situés au même endroit. Le logiciel Microsoft Teams le signale lorsqu'il est en train d'enregistrer; les demandeurs d'asile et les conseils doivent s'assurer que le commissaire a interrompu l'enregistrement lorsqu'ils s'entretiennent en privé pendant une pause. Lorsqu'un participant accède à son audience depuis un bureau de la CISR, le microphone branché à l'ordinateur comporte un interrupteur marche-arrêt sur lequel il peut appuyer pour assurer le caractère privé de leur entretien. » Voir le site Web de la CISR 2021.

³⁰ TAIT 2021, p. 106.

³¹ Voir HAAS 2006, p. 86.

³² Voir, par exemple, TAIT 2021, p. 97.

³³ EAGLY 2015, p. 982-983, [traduction] « les spécialistes en sciences sociales ont démontré que les perceptions des participants à l'égard de l'équité sont influencées par des facteurs comme le traitement respectueux par le juge et la possibilité de s'exprimer en cour ».

intense et peu amical » ou [traduction] « irrespectueux et impatient envers moi-même et mon client », mais la grande majorité a exprimé une opinion bien différente.

	« Nous tenons à remercier l'agent de la CISR de nous avoir donné l'occasion de faire part de nos problèmes et d'exprimer nos sentiments. Même mes enfants étaient à l'aise de répondre aux questions. »
<i>Citations provenant du sondage</i>	« J'ai vraiment apprécié le fait que tout le monde a pris le temps de nous aider. »
	« Ce fut une expérience très positive. Tout le monde a fait en sorte qu'il était agréable de participer à l'événement. »

Les commentaires en question correspondent aux réponses recueillies par le Conseil canadien pour les réfugiés dans le cadre du sondage qu'il a mené³⁴. Ils correspondent également à nos propres observations des audiences de la CISR, car nous avons été très impressionnés par le niveau d'empathie et d'humanité démontré par les commissaires. Ils concordent également avec les commentaires tirés d'autres sondages similaires :

[traduction]

La majorité des répondants de tous les autres groupes étaient très convaincus ou convaincus que l'utilisation de la technologie à distance pour mener des procédures judiciaires favorise la dignité et le caractère sérieux traditionnels que l'on observe autrement lors des procédures judiciaires en personne³⁵.

Cela ne veut pas dire que la technologie est parfaite. Comme le soutient un membre du CC de la CISR, [traduction] « certains demandeurs d'asile estiment que leur cas est pris moins au sérieux lorsqu'il ne s'agit pas d'un décideur en personne, mais simplement d'une personne à l'écran ». Des solutions possibles pour atténuer ce sentiment seront présentées plus loin dans le présent rapport.

L'audience virtuelle s'est déroulée sans problème technique important

	Personnes comparaisant devant la CISR : 84,2 p. 100 Représentants : 83,6 p. 100 Agents d'audience de l'ASFC : 81,8 p. 100
--	---

La question susmentionnée a généré des résultats inférieurs à la moyenne pour les trois catégories de répondants. Ces résultats ne sont pas étonnants, car des difficultés techniques se présentent dans la

³⁴ CCR 2021, p. 11.

³⁵ OHIO 2021, p. 16.

plupart des études sur les audiences virtuelles comme l'un des principaux obstacles à l'accès à la justice³⁶. Ce qui est toutefois rassurant, c'est le fait que bien que le nombre de cas où il y a eu des difficultés techniques demeure assez élevé (69 p. 100 pour les personnes comparaisant devant la CISR, 76,5 p. 100 pour les représentants et 71 p. 100 pour les représentants de l'ASFC)³⁷, ces difficultés n'ont pas été jugées importantes et n'ont pas eu d'incidence sur la procédure ou sur le sentiment d'accès à la justice des participants³⁸.



Citations
provenant
du
sondage

« Les problèmes mineurs rencontrés n'ont eu aucune incidence négative sur l'audience. Celle-ci a été claire et efficace. »

Le sentiment en question a été repris par un membre du CC de la CISR qui a mentionné que [traduction] « des problèmes technologiques surviennent au cours d'une audience sur cinq environ. Ce sont habituellement de très petits problèmes et le fait de fermer et de rouvrir la session permet généralement de régler le problème. »

Encore une fois, les observations qui précèdent correspondent aux données recueillies dans d'autres compétences³⁹. Comme ce fut le cas dans une étude sur l'expérience en ligne du tribunal de l'immigration de Chicago (Chicago's Immigration Court), [traduction] « il ne semblait pas y avoir de lien étroit entre la fréquence des problèmes techniques et l'issue des audiences – c'est-à-dire que les immigrants détenus qui ont eu des problèmes d'équipement n'étaient pas plus susceptibles d'être renvoyés que ceux qui n'en avaient pas⁴⁰ ». En fait, selon les données du sondage mené par la CISR, il existe une corrélation de moins de 10 p. 100 entre l'issue et la présence de problèmes techniques, ce qui n'a aucune importance statistique.

Bien sûr, la question est alors de savoir quoi faire lorsque des problèmes techniques importants surviennent. La majorité des membres du CC de la CISR proposent – comme c'est déjà le cas – de reprendre l'audience en personne si ces problèmes persistent. Autrement, s'il est possible que les

³⁶ Voir SALYZYN 2020, SOURDIN 2020; CCR 2021, p. 9; et HAAS 2006, p. 77. La plupart des membres du Comité consultatif (CC) de la CISR ont également soulevé cette question.

³⁷ Il convient de mentionner que les statistiques en question sont plus élevées que celles déclarées dans d'autres sondages. Par exemple, selon un sondage d'Arizona : [traduction] « des perturbations techniques fréquentes ou occasionnelles se sont produites dans environ 60 p. 100 des audiences », tandis que, selon un sondage sur l'expérience du tribunal de l'immigration de Chicago (Chicago's Immigration Court), [traduction] « un ou plusieurs problèmes sont survenus dans près de 45 p. 100 des cas observés ». Toutefois, comme ces sondages portaient sur des audiences à distance plutôt que sur des audiences virtuelles, le potentiel de problèmes techniques était beaucoup plus faible, ce qui peut expliquer les différences statistiques. Voir ARIZONA 2021, p. 16 et CHICAGO 2005, p. 6.

³⁸ Des études menées au Royaume-Uni en sont venues à une conclusion similaire. Voir MCCURDY 2020, p. 29.

³⁹ [Traduction] « Lorsque de telles difficultés techniques se sont produites, plus de 80 p. 100 des répondants ont affirmé qu'il n'avait pas fallu plus de plusieurs minutes pour régler le problème, et que la procédure avait ensuite repris. » Voir ARIZONA 2021, p. 16.

⁴⁰ CHICAGO 2005, p. 37.

problèmes aient eu une incidence sur l'issue de l'audience, un membre du CC de la CISR déclare qu'il faudrait tenir une nouvelle audience.

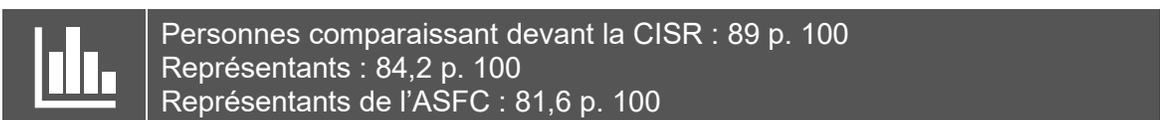
Il n'y a eu aucun problème d'interprétation pendant mon audience virtuelle



La plupart des commentaires recueillis sur l'interprétation concernaient les habiletés et les compétences de l'interprète et non l'environnement. Par conséquent, les statistiques sur cette question ne permettent pas de brosser un portrait clair du problème. Toutefois, lorsque des problèmes techniques se sont produits concernant l'interprétation (selon les commentaires, des problèmes ont eu lieu dans seulement 3 p. 100 des cas), ils concernaient surtout la connexion Internet de l'interprète. Comme l'explique un membre du CC de la CISR : [traduction] « La plupart des participants ont affirmé que les problèmes concernant l'interprétation ont toujours été présents à la CISR, mais que les audiences virtuelles ont eu pour effet de les accentuer. Une grande partie de ces problèmes concernaient la technologie et le fait que l'interprète fermait sa caméra pour assurer une meilleure vitesse Internet. »

Enfin, il n'existe pas de corrélation statistiquement importante (environ 7 p. 100) entre les problèmes d'interprétation et le résultat, ce qui laisse entendre que les problèmes signalés ne semblent pas influencer le commissaire selon les répondants⁴¹.

Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis/(a permis à mon client) d'épargner temps et efforts (le temps dont j'ai/(il a) eu besoin pour me/(se) préparer à l'audience virtuelle, etc.)



Le principal argument en faveur de la tenue d'audiences virtuelles est que celles-ci permettent d'économiser temps et argent⁴². En ce sens, les données confirment simplement ce qu'on savait déjà : les audiences virtuelles sont souvent plus efficaces que leur équivalent en personne. En fait, cela a été souligné par plusieurs membres du CC de la CISR ainsi que par plusieurs répondants.

⁴¹ En l'espèce, nous ne pouvons pas comparer nos données à celles du Chicago Immigration Court, car [traduction] « il n'y avait pas suffisamment de données pour évaluer pleinement la relation entre les problèmes d'interprétation et les mesures de renvoi ». CHICAGO 2005, p. 43.

⁴² OHIO 2021, p. 21-22; ROTH 2000, p. 190; et MCCURDY 2020, p. 2 et 33. Voir également *Arconti v. Smith*, 2020 ONSC 2782, para 19.



Citations
provenant
du
sondage

« Extrêmement efficaces. J'espère avoir des audiences virtuelles dans l'avenir. »
« Elles sont importantes et permettent au ministre de travailler beaucoup plus efficacement. »

Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis/(a permis à mon client) d'économiser de l'argent (dépenses liées aux déplacements, par exemple)



Personnes comparaisant devant la CISR : 87,2 p. 100
Représentants : 86,6 p. 100

Comme pour la question précédente, les données ne font que confirmer ce qu'on savait déjà : les coûts moins élevés (surtout les frais de déplacement) sont parmi les principaux avantages associés aux audiences virtuelles⁴³.



Citations
provenant
du
sondage

« Les audiences virtuelles devraient être permanentes. Des clients et des conseils viennent de partout en Ontario pour assister à une audience au centre-ville de Toronto. Le fait de ne pas avoir à y assister en personne permet à toutes les parties de gagner beaucoup de temps et d'argent. »

Le sentiment susmentionné a été repris par plus de la moitié des membres du CC de la CISR, dont un qui a souligné que [traduction] « les demandeurs d'asile vivant dans des régions éloignées peuvent assister à leurs audiences sans subir les coûts et le stress associés aux déplacements sur de longues distances ».

Bien sûr, cela ne veut pas dire que les audiences virtuelles ne coûtent rien, car l'acquisition du matériel approprié (ordinateur, casque d'écoute, connexion Internet adéquate) peut coûter cher. Toutefois, comme l'a fait remarquer un membre du CC de la CISR : [traduction] « Une grande partie du coût lié aux audiences virtuelles est assumée par l'avocat lorsque le client n'a pas d'ordinateur supplémentaire ou une connexion Internet adéquate à la maison pour la tenue des audiences. Les avocats ont dû investir sur un autre ordinateur pour aider les clients qui ne peuvent pas participer à leurs audiences de chez eux. »

⁴³ T. JOHNSON 2006, p. 211-212; OHIO 2021, p. 21-22; SOSSIN 2007, p. 258; et ROTH 2000, p. 190. Voir également *Arconti v. Smith*, 2020 ONSC 2782, para 19.

Le fait que l'audience ait été tenue de façon virtuelle était moins stressant pour moi/(mon client) que de devoir me/(se) présenter à une audience en personne



Personnes comparaisant devant la CISR : 82 p. 100
Représentants : 80 p. 100
Agents d'audience de l'ASFC: 80,4 p. 100

Bien que les résultats en question soient relativement faibles par rapport aux autres, il faut garder à l'esprit que, dans un procès fictif mené sur l'utilisation de la vidéoconférence en Australie, [traduction] « [l]e résultat moyen pour le "stress" était de 3,5, juste au-dessus du point milieu de l'échelle, un niveau qui n'a pas été touché par le fait que l'accusé ait comparu à l'écran ou en personne ⁴⁴ ». Par conséquent, tout résultat supérieur à 50 p. 100 doit être considéré comme très positif. Cela signifie que les répondants sont plus craintifs de se présenter à une audience en personne que d'assister à ladite audience à distance, ce qui, selon des études, pourrait être lié au fait que les audiences virtuelles sont perçues par les participants comme moins formelles⁴⁵.



Citations
provenant
du
sondage

« Il est facile et très agréable d'assister à ces audiences. J'étais moins stressé(e) que si j'avais eu à me rendre au tribunal en voiture. J'aurais été plus stressé(e) concernant ce à quoi je devais m'attendre pendant l'audience. »

La majorité des membres du CC de la CISR ont également souligné l'incidence positive des audiences virtuelles sur le niveau de stress de certaines personnes comparaisant devant la CISR. Pour citer l'un d'eux : [traduction] « Pour la majorité des participants aux audiences virtuelles, je conviens que le niveau de stress est plus faible. Les participants peuvent rester chez eux; ils n'ont pas à parcourir de grandes distances pour se rendre à la salle d'audience ni à s'asseoir dans une salle intimidante. » Toutefois, ces mêmes membres du CC de la CISR ont également souligné ce qu'une partie de la documentation laisse

⁴⁴ ROSSNER 2021, p. 12.

⁴⁵ TAIT 2021, p. 106 : [traduction] « Plusieurs participants au projet pilote concernant les audiences par vidéo au Royaume-Uni ont affirmé qu'ils avaient l'impression que leur audience était moins formelle qu'un tribunal physique (par rapport à ce qu'ils imaginaient), mais que cela avait contribué à réduire leur niveau d'anxiété et de stress. » Voir aussi MCCURDY 2020, p. 36. MULCAHY 2020, p. 4 : [traduction] « Les participants profanes semblaient à l'aise avec la technologie une fois qu'ils ont suivi la formation, et il a été suggéré que, dans certains cas, cela leur causait moins de stress que de se rendre dans un palais de justice. » Voir également CCR 2021, p. 12. BANDES 2020, p. 1297 : [traduction] « Les témoins qui pourraient être intimidés par le caractère formel de la salle d'audience ou par le juge physiquement coprésent peuvent témoigner avec plus d'assurance et de cohérence dans le confort de leur foyer. » Soulignons qu'un membre du CC de la CISR voit les choses tout à fait différemment : [traduction] « D'abord, pour certains demandeurs d'asile vulnérables, la capacité de s'asseoir dans un cadre informel avec le commissaire est importante et doit être maintenue. Il n'est pas possible de reproduire un cadre informel dans un environnement virtuel, car il subsiste un certain caractère formel dans cet environnement. De plus, des difficultés techniques peuvent accentuer le stress ressenti par les personnes concernées. »

entendre⁴⁶ : les audiences virtuelles peuvent avoir l'effet contraire sur les participants. Comme l'a déclaré un membre du CC de la CISR : [traduction] « lorsque les gens ne savent pas comment utiliser la technologie ou lorsqu'ils sont incapables de se l'offrir, l'idée d'une audience virtuelle peut être plus stressante. Surtout dans les cas où les participants peuvent avoir des problèmes de santé mentale et où des représentants désignés peuvent participer⁴⁷. »

Un élément intéressant concernant le niveau de stress des répondants est qu'il semble plus élevé avant l'audience que pendant l'audience. Comme l'a fait remarquer le Conseil canadien pour les réfugiés dans son rapport, [traduction] « la plupart des demandeurs d'asile ont déclaré se sentir tendus et anxieux dans les jours précédant l'audience. La nervosité s'est accentuée en raison du format en ligne⁴⁸. » Toutefois, dans le même rapport, les répondants affirment que le support en ligne a contribué à réduire le stress une fois l'audience commencée⁴⁹, ce qui correspond aux données que nous avons analysées. Cela donne à penser que les représentants ont un rôle à jouer pour dédramatiser l'expérience en ligne lorsqu'ils préparent leurs clients à l'audience. En fait, comme les avocats ont fortement critiqué les audiences en ligne dans le passé⁵⁰, une critique qui est encore très présente dans les réponses recueillies auprès de quelques membres du CC de la CISR, nous affirmerons que ces positions pourraient injustement teinter les perceptions des personnes comparaisant à une audience virtuelle, et donc, augmenter leur niveau de stress.

J'ai reçu/(mon client et moi avons) reçu un soutien suffisant de la CISR pour participer à l'audience virtuelle



Personnes comparaisant devant la CISR : 86,6 p. 100
Représentants : 87,4 p. 100

Il n'y a vraiment rien à ajouter aux chiffres susmentionnés si ce n'est de souligner que les renseignements préalables à l'audience, y compris le guide du participant, semblent considérés comme utiles. En fait, il existe une certaine corrélation (parmi les personnes qui ont comparu devant la CISR) entre celles qui ont reçu (40 p. 100) et lu (42 p. 100) le guide du participant et la perception d'avoir reçu un soutien adéquat. En ce qui concerne le soutien offert pendant l'audience, les commentaires laissent entendre que le personnel de la CISR est d'une très grande utilité.

⁴⁶ ELLIS 2004. Il convient toutefois de noter que ce rapport traitait des audiences à distance plutôt que des audiences virtuelles.

⁴⁷ L'OCDE a fait des observations similaires : [traduction] « selon certaines données, les participants aux procédures de vidéoconférence ressentent un plus grand isolement et une plus grande détresse émotionnelle ». Voir OCDE 2020.

⁴⁸ CCR 2021, p. 8.

⁴⁹ CCR 2021, p. 8.

⁵⁰ ELLIS 2004.



Citations
provenant
du
sondage

« Mon expérience globale en ce qui concerne l'utilisation de l'équipement et des processus techniques s'améliore. Le personnel de la CISR est excellent pour régler les problèmes ou pour m'aider à les régler. »

Enfin, il est intéressant de comparer le sentiment d'accès à la justice aux réponses données par les répondants aux questions contextuelles qui leur ont été posées. Ce faisant, nous pouvons cerner les facteurs pertinents qui auraient pu influencer sur les réponses données au sondage par une personne.

Par exemple, selon nos données, il existe une forte corrélation entre le sentiment d'accès à la justice d'une personne comparaisant devant la CISR et l'issue de l'audience (68,1 p. 100), alors qu'une telle corrélation ne peut être établie à partir des réponses reçues des représentants ou des représentés de l'ASFC. Il est donc proposé que, pour une personne comparaisant devant la CISR, l'issue joue un rôle plus important que le support dans l'établissement de son sentiment d'accès à la justice, tandis que les experts juridiques qui ne sont pas personnellement touchés par l'issue de la procédure peuvent plus facilement faire la distinction entre le processus et l'issue. Comme il a été mentionné dans une étude antérieure menée pour le compte de la CISR :

À mon avis, en l'absence d'un interrogatoire approfondi et soigné, il serait difficile de faire la distinction entre la réaction d'un demandeur d'asile à la vidéoconférence et son expérience relativement au fait qu'il a gagné ou perdu sa cause. On peut présumer que les demandeurs d'asile ayant perdu leur cause auront en général un point de vue défavorable et que leur opinion sur l'utilisation de la vidéoconférence sera *perçue* comme étant tellement influencée par cet aspect négatif (que ce soit le cas ou non) qu'elle ne pourrait servir de preuve utile. L'opinion des demandeurs d'asile ayant gagné leur cause pourrait être plus significative, mais en termes d'évaluation objective, elle serait aussi sujette à caution⁵¹.

Toutefois, la corrélation entre l'issue et l'accès à la justice est forte, nous devons souligner que notre ensemble de données concernant l'issue est quelque peu limité, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de tirer une conclusion claire. Sur les 42 répondants, seulement 13 avaient reçu la décision du commissaire au moment de répondre au sondage et seulement deux d'entre eux ont fait savoir qu'ils avaient reçu une décision défavorable. Par conséquent, même si la corrélation examinée tient compte de notre croyance instinctive, d'autres données seraient nécessaires pour confirmer l'incidence de l'issue sur le sentiment d'accès à la justice d'une personne.

Toutefois, nous pouvons établir un lien statistique clair entre le sentiment d'accès à la justice d'une personne et la question de savoir si son expérience globale relative à l'audience virtuelle auprès de la CISR était positive. Lorsque nous comparons ces ensembles de données, nous arrivons sans surprise à établir de fortes corrélations (personnes comparaisant devant la CISR : 79,7 p. 100; représentants 75,2 p. 100;

⁵¹ ELLIS 2004.

agents d'audience de l'ASFC: 85,6 p. 100). Bien que cela puisse sembler une conclusion prévisible, cela aide à confirmer ce que nous avons abordé dans l'introduction, c'est-à-dire que la satisfaction générale à l'égard des audiences virtuelles tenues devant la CISR au moyen de MS Teams est forte (personnes comparaisant devant la CISR : 89,6 p. 100; représentants 89,6 p. 100; agents d'audience de l'ASFC: 89,2 p. 100)⁵². En fait, parmi les 63 commentaires reçus des répondants au sondage, la plupart (40) visaient à exprimer leur satisfaction à l'égard des audiences virtuelles ou à exprimer le souhait qu'elles soient maintenues après la pandémie. Voici quelques-uns des commentaires les plus instructifs :

 <p>Citations provenant du sondage</p>	<p>« L'expérience a été très positive et m'a permis de voir des appelants témoigner de l'étranger alors qu'ils participeraient normalement par téléconférence si l'audience avait lieu en personne. De plus, en raison de la facilité d'utilisation et d'accès, il y a eu moins de reports ou de participation tardive des appelants à leurs audiences. »</p> <p>« Le fait de tenir des audiences virtuelles dans plusieurs types de cas (pas dans tous les cas) permet d'observer une importante amélioration de l'économie de temps. Je crois que cela a amélioré la qualité de vie et l'efficacité. Nous sommes en mesure de faire plus avec moins et c'est une bonne chose. »</p> <p>« Je crois que les audiences virtuelles sont très utiles et fonctionnelles et qu'elles permettent une participation importante de toutes les parties. Cela permet d'offrir un accès équitable, et je crois que cela devrait continuer. »</p> <p>« Mon expérience globale a été extrêmement positive. Même s'il y a eu quelques petits problèmes de connexion de temps à autre, dans l'ensemble, la plateforme a très bien fonctionné. Elle permet une interaction en personne et ne nuit pas à l'importance de l'audience ou du processus même de la SI. Je ne peux dire que du bien à son sujet! »</p>
---	--

Il convient également de mentionner que ces observations sont partagées par ceux qui ont mené des études similaires dans d'autres compétences⁵³.

Pour ce qui est des membres du CC de la CISR, les positions sont plus divisées. Bien que tous souhaitent que les audiences virtuelles se poursuivent, deux d'entre eux s'opposent essentiellement à leur utilisation sauf dans des cas exceptionnels et laissent entendre qu'elles ne devraient [traduction] « pas devenir le mécanisme prédominant d'octroi de l'asile ». Quoiqu'il en soit, les membres du CC de la CISR conviennent que la décision d'être entendue virtuellement ou en personne devrait être prise par la personne qui comparaît devant la CISR et que MS Teams ne devrait pas devenir le véhicule de fait pour les audiences.

⁵² Les chiffres en question semblent plus élevés que ceux enregistrés dans d'autres compétences pour les tribunaux (82 p. 100 pour les représentants légaux et 86 p. 100 pour les parties), ce qui laisse croire que les audiences de la CISR sont particulièrement bien adaptées aux environnements virtuels. Voir, par exemple, OHIO 2021, p. 15 et 18.

⁵³ ARIZONA 2021, p. 3 : [traduction] « Le fait de permettre aux parties de se présenter à une audience au moyen de plateformes virtuelles a considérablement augmenté les taux de participation. Cette pratique devrait se poursuivre, le cas échéant, après la pandémie. »; CALIFORNIA 2021, p. 2 : [traduction] « Les tribunaux californiens devraient élargir et maximiser l'accès à distance de façon permanente pour la plupart des procédures et ne devraient pas revenir par défaut au niveau d'activités en personne avant la pandémie. »; OHIO 2021, p. 16 : [traduction] « Une nette majorité de répondants de tous les groupes ont mentionné que les tribunaux devraient continuer à mener des procédures à distance dans l'avenir », ce qui amène le comité à recommander que les tribunaux [traduction] « continuent d'utiliser la technologie à distance pour mener des procédures judiciaires » après la pandémie (p. 22).

Section 3 – Analyse documentaire des pratiques exemplaires dans la mise en œuvre et la tenue d'audiences virtuelles au moyen de MS Teams



Dans la présente section, nous passons en revue certaines des pratiques exemplaires mises de l'avant dans les documents pertinents concernant les audiences virtuelles au moyen de MS Teams. Bien que nous ayons constaté que la CISR a déjà mis en œuvre la plupart de ces pratiques exemplaires, certaines modifications à la façon dont les audiences virtuelles sont tenues peuvent encore être apportées pour améliorer l'expérience des participants, renforcer la légitimité juridique et accroître le sentiment d'accès à la justice.

Les suggestions et recommandations suivantes sont formulées et sont associées à une importante mise en garde : elles supposent que la CISR choisira de recourir exclusivement à MS Teams pour la tenue des audiences virtuelles. La plateforme MS Teams possède de nombreuses qualités, certaines personnes peuvent éprouver de la difficulté à l'utiliser⁵⁴. Comme l'a mentionné le Conseil canadien pour les réfugiés, [traduction] « [l]a plateforme n'est pas aussi conviviale que Zoom par exemple, et l'ordinateur ou l'appareil requiert beaucoup d'énergie pour la faire fonctionner⁵⁵ ». De plus, comme la plateforme MS Teams n'a pas été conçue pour appuyer un quelconque type de processus judiciaire, elle demeure limitée dans ce qu'elle peut faire dans le contexte des audiences de la CISR⁵⁶, ce qui a été souligné par un membre du CC de la CISR.

Enfin, nous devons mentionner que, comme nous le verrons, la plupart des pratiques exemplaires susmentionnées ont déjà été adoptées en tout ou en partie par la CISR⁵⁷.

1. Documents



Ce que la CISR offre :

- Guide sur les audiences virtuelles (en ligne)
- Renseignements sur l'avis de convocation
- Guide du participant

L'élément le plus important de la discussion sur les pratiques exemplaires est de produire des documents qui permettront à tous les participants d'adopter ces pratiques exemplaires, d'acquérir ou d'emprunter

⁵⁴ HOPKINS 2020, p. 13.

⁵⁵ CCR 2021, p. 15.

⁵⁶ BENYEKHFLEF 2020.

⁵⁷ Site Web de la CISR 2021.

l'équipement et les logiciels appropriés et de se familiariser avec ces outils⁵⁸. Dans ces documents, il faut également [traduction] « signaler ce que les parties doivent faire si des problèmes technologiques surviennent pendant l'audience et comment ces problèmes sont réglés⁵⁹ ». Puisque la CISR a déjà publié une série de guides⁶⁰, la prochaine étape consiste à s'assurer que ces documents sont à jour et, surtout, qu'ils sont lus et suivis. Lors de l'analyse des commentaires du CC de la CISR, nous avons été surpris du nombre de critiques déjà abordées dans les documents de la CISR. Il y a donc un décalage entre les directives de la CISR et le comportement des participants. Cet écart peut uniquement être corrigé en fournissant de meilleurs renseignements et conseils. Comme les documents actuels ne semblent pas rejoindre tous les intervenants, la CISR pourrait vouloir adopter certaines des recommandations formulées par un membre du CC de la CISR et [traduction] « créer une vidéo éducative et la publier sur le site Web de la CISR » ou [traduction] « fournir au personnel du greffe et aux commissaires des captures d'écran du processus afin qu'ils puissent expliquer aux gens ce qui se passe à l'aide d'une aide visuelle qu'ils peuvent partager à l'écran pour aider les gens qui ont de la difficulté à repérer les boutons ».

2. Mise à l'essai

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Testez le lien vers l'audience virtuelle pour vérifier si le microphone et la webcam sont reconnus par Microsoft Teams, et voir à quoi ressemblera votre vidéo. »</p>
---	--

Bien qu'elles ne puissent pas garantir le succès, l'évaluation et la mise à l'essai de la technologie au préalable sont des étapes nécessaires à la tenue d'une audience virtuelle réussie⁶¹. C'est quelque chose qui est déjà offert par la CISR dans le cadre de ses séances Ready Tours. En fait, de nombreux membres du CC de la CISR, y compris le Conseil canadien pour les réfugiés⁶², ont mentionné que les séances Ready Tours ont été jugées très utiles pour permettre aux personnes comparaisant devant la CISR de se préparer à leur audience et de se familiariser avec MS Teams.

3. Connexion Internet

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Disposer d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau, d'une tablette électronique ou d'un téléphone intelligent muni d'une caméra (webcam) et d'un accès à Internet haut débit suffisant pour permettre une vidéoconférence fiable. »</p>
---	--

⁵⁸ OCDE 2020.

⁵⁹ ONTARIO 2021, p. 7.

⁶⁰ Voir, par exemple, site Web de la CISR 2021.

⁶¹ ONTARIO 2021, p. 8; CALIFORNIE 2020, p. 14; CCR 2021, p. 14; OCDE 2020; et MCCURDY 2020, p. 22.

⁶² CCR 2021, p. 6.

Selon une étude, pour un bon fonctionnement de MS Teams pendant une vidéo de groupe, il faut une connexion de 500 kbit/s à 1 Mo/s, tandis que la bande passante requise est doublée pour les appels vidéo de groupe HD⁶³. Par conséquent, avant l'audience, les participants doivent être invités à vérifier leur vitesse de connexion en utilisant des sites comme www.fast.com ou www.speedtest.net⁶⁴. De plus, pour assurer une vitesse optimale, les participants doivent utiliser une connexion Internet câblée plutôt que le Wi-Fi⁶⁵ et se déconnecter de tout réseau privé virtuel (RPV)⁶⁶. Cette dernière suggestion peut être difficile à suivre dans certains cas puisque, pour des raisons de sécurité, les employés du gouvernement du Canada doivent se connecter par RPV, y compris les commissaires de la CISR et les représentants de l'ASFC.

Bien entendu, l'atteinte des types de vitesses susmentionnées peut être problématique, car [traduction] « [d]e nombreux réfugiés n'ont peut-être pas un accès Internet adéquat⁶⁷ », ce qui pourrait nuire à l'équité des procédures⁶⁸. Comme nous le verrons plus loin, la CISR et ses partenaires devraient donc rendre accessibles des installations qui respectent ces critères.

4. Équipement

Appareil

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Disposer d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau, d'une tablette électronique ou d'un téléphone intelligent muni d'une caméra (webcam) et d'un accès à Internet haut débit suffisant pour permettre une vidéoconférence fiable. »</p> <p>« Les participants peuvent utiliser un téléphone intelligent, même si, en raison de la taille réduite de l'écran, il peut être plus difficile de voir clairement tous les participants. Si vous utilisez un téléphone intelligent, ne le tenez pas dans votre main pendant toute l'audience; posez-le plutôt devant vous de manière à ce qu'il soit stable, par exemple sur une table. »</p>
---	--

Il va sans dire que tous les participants devraient utiliser les appareils appropriés pour participer à une audience⁶⁹.

À notre avis, cela devrait exclure l'utilisation des téléphones intelligents. Malheureusement, bien que la CISR mentionne expressément qu'elle ne recommande pas l'utilisation des téléphones intelligents,

⁶³ ONTARIO 2021, p. 27.

⁶⁴ HOPKINS 2020, p. 20.

⁶⁵ ONTARIO 2021, p. 8.

⁶⁶ HOPKINS 2020, p. 20.

⁶⁷ CCR 2021, p. 14.

⁶⁸ TAIT 2021, p. 97.

⁶⁹ HOPKINS 2020, p. 20.

plusieurs réponses à notre sondage et à celui du Conseil canadien pour les réfugiés ont montré que [traduction] « les téléphones faisaient partie des appareils généralement utilisés⁷⁰ » par les personnes comparaisant devant la CISR. Cette situation est regrettable, car les écrans des téléphones sont tout simplement [traduction] « trop petits pour voir les personnes à l'écran et ce qui est affiché, ce qui peut avoir une incidence négative sur les procédures⁷¹ ». De plus, les commissaires de la CISR ayant supervisé les audiences que nous avons observées ont mentionné aux participants de garder leur téléphone à portée de main en cas de problème technique⁷². Cela crée un problème puisque les participants peuvent devoir quitter la réunion de MS Teams pour prendre un appel.

Bien sûr, nous savons pertinemment que ce ne sont pas toutes les personnes comparaisant devant la CISR qui ont accès à un ordinateur. Par conséquent, si vous utilisez un téléphone intelligent, l'appareil doit [traduction] « être placé sur une surface stable et fixe et ne pas être tenu », car [traduction] « [l]e mouvement exige plus de bande passante et réduit la qualité vidéo et audio⁷³ ». De plus, lors d'une audience que nous avons observée, le fait que la personne comparaisant devant la CISR tenait son téléphone cellulaire à la main créait un mouvement constant et coupait régulièrement des parties de son visage.

L'appareil utilisé pour participer à une audience virtuelle au moyen de MS Teams devrait être un ordinateur Windows avec 4 Go de mémoire vive et une vitesse de processeur de 2,0 GHz, ou un ordinateur Mac avec 4 Go de mémoire vive et un processeur Intel⁷⁴ ou mieux. Pour assurer son bon fonctionnement, [traduction] « les participants doivent fermer toutes les applications sur leur ordinateur qui ne sont pas nécessaires à l'audience⁷⁵ », et s'assurer que [traduction] « toutes les mises à jour du système restantes [ont été effectuées sur l'appareil] avant l'audience⁷⁶ ». Pour limiter les problèmes et les distractions, toutes les notifications doivent être désactivées pendant l'audience⁷⁷, tout comme les mises à jour automatiques⁷⁸.

Dimension de l'écran

Étant donné que les écrans vidéo plus grands permettent aux participants de se voir plus facilement⁷⁹ et [traduction] « produisent un sentiment accru de participation et de réalisme perceptuel⁸⁰ », il est recommandé que tous les participants utilisent des écrans plus larges à haute définition. En fait, dans la mesure du possible, il est recommandé d'utiliser deux grands écrans⁸¹, l'un pour voir les autres participants et l'autre pour consulter des documents (bien que cela ait sans aucun doute une incidence sur le contact visuel)⁸².

⁷⁰ CCR 2021, p. 16.

⁷¹ LEDERER 2021, p. 333. Voir aussi FEDERMAN 2006, p. 441.

⁷² Cette pratique est également utilisée dans d'autres compétences. Voir ONTARIO 2021, p. 10.

⁷³ ONTARIO 2021, p. 10.

⁷⁴ ONTARIO 2021, p. 28.

⁷⁵ ONTARIO 2021, p. 10.

⁷⁶ ONTARIO 2021, p. 10.

⁷⁷ ONTARIO 2021, p. 10.

⁷⁸ ONTARIO 2021, p. 10.

⁷⁹ CHICAGO 2005, p. 57.

⁸⁰ TAIT 2017, p. 20.

⁸¹ ONTARIO 2021, p. 9; et HOPKINS 2020, p. 21.

⁸² ROWDEN 2013, p. 30.

Caméra

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Veillez à être situé dans un endroit calme, sans distractions, avec un bon éclairage et un bruit de fond minimal. Utilisez un angle de caméra et un arrière-plan approprié pour votre vidéo. »</p>
---	---

Positionnement de la caméra

Étant donné que [traduction] « des études antérieures sur l'effet de l'angle de la caméra dans la production télévisuelle laissent entendre que l'angle de la caméra peut affecter la crédibilité⁸³ », la caméra doit être positionnée au niveau des yeux ou légèrement au-dessus des yeux⁸⁴. De plus, compte tenu de l'importance attribuée au contact visuel par certains commentateurs⁸⁵ (l'absence de contact visuel est parfois interprétée comme [traduction] « un signe que l'interlocuteur est incertain ou même malhonnête⁸⁶ »), il faut rappeler aux participants de regarder directement la caméra lorsqu'ils parlent⁸⁷ plutôt que l'image de leur interlocuteur ou, pire encore, leur propre image. En fait, le fait de voir sa propre image dans MS Teams, bien qu'il soit utile de voir [traduction] « ce que le juge peut voir », comme des animaux de compagnie en arrière-plan⁸⁸, est une source importante d'anxiété⁸⁹ et de distraction⁹⁰. Bien que d'autres plateformes de vidéoconférence comme Zoom permettent aux personnes de désactiver la fenêtre d'autovisualisation, MS Teams n'a pas encore intégré cette fonction. En attendant, une option certes artisanale serait de coller un papillon adhésif sur sa propre image.

Enfin, si, conformément à la suggestion faite dans la section précédente (Appareil), on encourage les participants à utiliser plus d'un écran, la caméra doit être installée [traduction] « à l'écran avec le flux vidéo⁹¹ » pour assurer un contact visuel avec les autres participants.

Cadrage de la caméra

Il faut toujours demander aux participants de faire face à la caméra⁹², car il est préférable de les voir de face plutôt que de profil⁹³ et de [traduction] « s'efforcer de neutraliser tout effet induit par la vidéoconférence

⁸³ LEDERER 2021, p. 333. Voir aussi LOCKE 2009, p. 45 : [traduction] « Les chercheurs ont formulé l'hypothèse selon laquelle le fait de filmer un sujet déjà dominant à partir d'un plan de plongée augmente la crédibilité de ce sujet parce qu'il ramène ce sujet au niveau de l'auditoire, tandis qu'un plan en contre-plongée a pour effet de séparer davantage le sujet de l'auditoire. »

⁸⁴ CALIFORNIA 2020, p. 15; HOPKINS 2020, p. 24; et ONTARIO 2021, p. 23.

⁸⁵ ROSSNER 2021, p. 15; TAIT 2017, p. 20; B. POULIN 2004, p. 1125; HAAS, 2006, p. 61; et ROWDEN 2013, p. 9.

⁸⁶ BANDES 2020, p. 1294. Voir aussi HAAS 2006, p. 76.

⁸⁷ LEDERER 2021, p. 333; CALIFORNIA 2020, p. 15; BANDES 2020, p. 1294; et B. POULIN 2004, p. 1122.

⁸⁸ MCCURDY 2020, p. 35.

⁸⁹ BANDES 2020, p. 1297; et B. POULIN 2004, p. 1137.

⁹⁰ BAILENSON 2021 et BANDES 2020, p. 1301-1302.

⁹¹ ONTARIO 2021, p. 9.

⁹² LOCKE 2009, p. 46 : [traduction] « Une caméra qui filme directement le sujet semble généralement avoir un effet neutre sur la perception de l'auditoire. »

⁹³ TAIT 2017, p. 20.

interposée⁹⁴ ». De plus, bien que l'emplacement idéal puisse varier selon le scénario⁹⁵, la caméra doit toujours être positionnée [traduction] « de façon à ce que le juge et les parties puissent voir clairement le témoin, en particulier tout son visage et ses mains si possible⁹⁶ ». Inclure les mains des participants dans l'image sert à deux fins : 1) cela facilite la communication quand un participant parle avec les mains; 2) cela permet au commissaire de s'assurer que les participants ne manipulent pas des documents hors du champ de la caméra.

Comme l'a déclaré un répondant à notre sondage, [traduction] « [a]près l'audience, mon épouse m'a dit que l'image de mon visage était trop grosse à l'écran ». Cela peut poser problème, car il est démontré que le fait d'être trop près ou trop loin de la caméra peut nuire à la perception de la crédibilité d'une personne⁹⁷.

Les angles sont également importants, car [traduction] « [s]elon les ouvrages classiques sur la cinématographie, les plans en plongée ont tendance à faire paraître la personne présentée plus petite ou plus faible, tandis que les plans en contre-plongée font paraître la personne plus importante et plus puissante, et des études expérimentales ont révélé que les visages vus d'en dessous sont perçus de façon plus positive que ceux vus d'en haut⁹⁸ ».

Un cadrage adéquat du commissaire est également important. Des études montrent que [traduction] « le cadrage du juge peut compromettre sa position et l'autorité de la magistrature⁹⁹ ». Par conséquent, à l'instar des autres participants, les commissaires devraient être invités à [traduction] « s'asseoir ou à se tenir suffisamment près de la caméra pour que [leur] visage apparaisse clairement¹⁰⁰ », mais pas au point d'écraser les autres participants.

Éclairage

Le principal élément en matière d'éclairage est de s'assurer que les participants sont bien éclairés par devant¹⁰¹. Le rétroéclairage (par exemple, s'asseoir devant une fenêtre) peut avoir pour effet d'aveugler la caméra¹⁰² et faire paraître le participant trop sombre et difficile à voir¹⁰³, tandis que l'éclairage par le haut peut créer des ombres¹⁰⁴. Il faut aussi choisir avec soin la quantité de lumière. Comme l'a mentionné un auteur : [traduction] « Le fait d'avoir trop de lumière et de filmer un participant qui se trouve dans l'ombre

⁹⁴ LOCKE 2009, p. 53.

⁹⁵ HOPKINS 2020, p. 24.

⁹⁶ ONTARIO 2021, p. 16 et 23. Voir aussi MCCURDY 2020, p. 25.

⁹⁷ BANDES 2020, p. 1302 : [traduction] « Les visages paraissent *trop* rapprochés peuvent sembler occuper l'espace personnel des observateurs, ce que ces derniers peuvent considérer comme inapproprié, agaçant ou même menaçant. À l'inverse, les témoins dont le visage paraît beaucoup plus petit que les autres peuvent se voir accorder moins d'importance. » Voir aussi ROTH 2000, p. 203.

⁹⁸ BANDES 2020, p. 1302-1303.

⁹⁹ TAIT 2021, p. 97.

¹⁰⁰ ONTARIO 2021, p. 23.

¹⁰¹ MULCAHY 2020, p. 26; et ONTARIO 2021, p. 23.

¹⁰² ONTARIO 2021, p. 23.

¹⁰³ CALIFORNIA 2020, p. 14; ONTARIO 2021, p. 23; et HOPKINS 2020, p. 24.

¹⁰⁴ CALIFORNIA 2020, p. 14; et ONTARIO 2021, p. 23.

peut nuire à la crédibilité de ce dernier. Trop de lumière peut causer des effets étranges, surtout si la personne utilise une toile de fond virtuelle¹⁰⁵. »

Les problèmes d'éclairage ont été récurrents dans les audiences que nous avons observées et ont eu une incidence sur notre capacité à suivre la procédure. Nous pouvons donc supposer qu'il s'agissait également d'un problème pour les participants.

Un autre élément lié à l'éclairage concerne les lunettes. La source d'éclairage doit toujours être positionnée [traduction] « de manière à éviter les reflets provenant de vos lunettes¹⁰⁶ ». Elle doit aussi être positionnée de façon à limiter le reflet de l'écran dans vos lunettes. Lors de deux des audiences que nous avons observées, nous pouvions voir un reflet de l'écran du commissaire dans ses lunettes, ce qui avait non seulement l'effet de distraire, mais peut causer des préoccupations en matière de confidentialité lorsque les autres participants ont un grand écran.

Microphone et casque d'écoute

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Avoir accès à un lieu privé et sans distraction, avec un bon éclairage et un bruit de fond minimal. »</p> <p>« Utilisez des écouteurs munis d'un microphone pour éviter l'écho et améliorer la qualité du son. »</p>
--	---

La mauvaise qualité audio n'est pas seulement un problème de compréhension des procédures. Des études ont montré que les personnes qui éprouvent des difficultés avec la qualité audio [traduction] « peuvent être enclines à attribuer à tort leurs sentiments négatifs [...] au témoin même et à effectuer une évaluation moins favorable de ce témoin¹⁰⁷ ». Par conséquent, les participants ne devraient pas se fier au microphone et aux haut-parleurs intégrés de leur ordinateur, mais plutôt utiliser un casque d'écoute antibruit avec microphone intégré¹⁰⁸. Comme nous l'avons constaté lors d'un certain nombre d'audiences que nous avons observées, cela réduira l'incidence du bruit ambiant et améliorera la confidentialité des audiences¹⁰⁹.

Il va sans dire qu'il serait préférable de conseiller aux participants [traduction] « de s'installer dans un endroit privé tranquille où ils ne seront pas interrompus¹¹⁰. » Toutefois, comme l'explique le Conseil canadien pour les réfugiés, cela pourrait ne pas être possible pour certaines personnes qui partagent leur maison avec

¹⁰⁵ LEDERER 2021, p. 333.

¹⁰⁶ ONTARIO 2021, p. 23.

¹⁰⁷ BANDES 2020, p. 1302.

¹⁰⁸ HOPKINS 2020, p. 21; et ONTARIO 2021, p. 10.

¹⁰⁹ HOPKINS 2020, p. 21; et ONTARIO 2021, p. 10.

¹¹⁰ MULCAHY 2020, p. 26.

plusieurs personnes ou vivent à côté de voisins bruyants¹¹¹. Dans ces cas, de bons casques d'écoute antibruit sont la meilleure option.

Bien entendu, nous savons pertinemment que les personnes comparaisant devant la CISR peuvent ne pas avoir accès à bon nombre des recommandations technologiques susmentionnées pour différentes raisons, comme les personnes qui se trouvent du mauvais côté du fossé numérique¹¹². Par conséquent, comme l'ont souligné les membres du CC de la CISR, il est important de conserver et d'utiliser des programmes offrant un soutien technologique, des ordinateurs portables « prêtés »¹¹³, ainsi que de permettre aux personnes qui comparaisent devant la CISR d'avoir accès à des [traduction] « salles d'audience réservées à la CISR pour offrir la possibilité de participer à des audiences à distance ». Le commentaire d'un membre du CC de la CISR sur les mesures d'adaptation actuelles résume mieux ce point : [traduction] « Nous félicitons la CISR d'avoir fourni des locaux situés dans ses bureaux pour permettre aux demandeurs d'asile de participer aux audiences et nous invitons la CISR à chercher d'autres occasions d'élargir cette possibilité en milieu communautaire avec des organismes communautaires¹¹⁴. »

En ce qui concerne les commissaires et les interprètes de la CISR, comme l'a souligné un membre du CC de la CISR, il faut des ressources pour acquérir un équipement de qualité et avoir de solides connexions Internet.

5. Interprètes

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Les témoins doivent veiller à ce que l'interprète dispose de suffisamment de temps pour traduire toute leur réponse à une question. Pour ce faire, ils devront prendre de nombreuses pauses pour permettre à l'interprète de traduire leurs propos. »</p>
---	--

Comme tous les autres participants, les interprètes doivent avoir une connexion Internet rapide, un ordinateur approprié et un casque d'écoute avec microphone intégré ainsi qu'une caméra (les interprètes doivent être visibles)¹¹⁵. Bien que la plupart des interprètes que nous avons observés semblaient suivre ces règles de base, les commentaires des membres du CC de la CISR et des participants semblent révéler que cela demeure un problème important. Comme l'a expliqué un membre du CC de la CISR : [traduction] « Une grande partie des difficultés techniques soulevées concernaient les interprètes et ceux ayant des microphones de mauvaise qualité ou des problèmes de connexion Internet. »

¹¹¹ CCR 2021, p. 9.

¹¹² OCDE 2020; ARIZONA 2021, p. 20; CALIFORNIA 2021, p. 7; CALIFORNIA 2020, p. 4; et PUDDISTER 2020.

¹¹³ Voir également CCR 2021, p. 7.

¹¹⁴ Pour une recommandation similaire dans d'autres compétences, voir ARIZONA 2021, p. 20.

¹¹⁵ CCR 2021, p. 10. La position est partagée par au moins un membre du CC de la CISR : [traduction] « Les participants ont mentionné qu'il fallait que la caméra de l'interprète soit allumée et que celui-ci ne soit pas seulement au téléphone. »

De plus, certains pourraient soutenir que les interprètes n'ont pas besoin d'être visibles, mais comme le laisse entendre un membre du CC de la CISR, [traduction] « [e]n étant visible, l'interprète est en mesure de faire un geste à l'interlocuteur afin qu'il décompose sa réponse, plutôt que de l'interrompre (ce qui se produit dans bien des cas). Cela facilite la communication. » Une autre pratique exemplaire consiste à établir un signal verbal que l'interprète peut utiliser pour s'adresser à la personne pour laquelle il traduit et inversement¹¹⁶. Cela facilitera la communication si, par exemple, l'interprète n'a pas compris un mot.

Une pratique exemplaire qui fait l'objet d'un débat est celle de savoir si l'interprétation doit être simultanée ou consécutive. On laisse entendre que l'interprétation simultanée pourrait rendre le processus plus efficace et plus fluide¹¹⁷. Dans le même ordre d'idée, un membre du CC de la CISR a suggéré que l'intégration de sous-titres simultanés pourrait faciliter la traduction et la compréhension. Toutefois, comme aucune de ces options n'est actuellement offerte par MS Teams (contrairement à d'autres plateformes comme Zoom qui offrent des services de traduction simultanée), la question est sans objet.

Par conséquent, hormis pour demander aux personnes qui comparaissent devant la CISR de donner des réponses courtes afin de faciliter l'interprétation, ce que, d'après nos observations, les commissaires font déjà, il y a très peu à faire pour améliorer l'interprétation compte tenu des limites actuelles de MS Teams.

6. Modifications au processus

Parcours à partir de la maison

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Le personnel du greffe affecté à l'audience établit la connexion environ 15 minutes avant le début de l'audience pour accueillir les parties, répondre à toute question technique et veiller à ce que la connexion fonctionne. »</p>
---	---

Comme l'expliquent certains spécialistes :

[traduction]

Un élément important de l'expérience devant le tribunal concerne le parcours entre la maison (ou le centre de détention) et le palais de justice et la salle d'audience. Ce parcours doit aussi être repensé pour un espace virtuel. Dans un tribunal virtuel, le parcours commence par des vérifications techniques pour s'assurer que l'équipement des participants respecte les normes minimales pour qu'ils puissent y participer de façon efficace, y compris du soutien pour le logiciel de conférence utilisé, la bonne vitesse Internet et la capacité informatique. De préférence, l'environnement devrait également faire l'objet d'une évaluation afin d'établir s'il convient du point de vue de l'intimité auditive et visuelle, de l'éclairage, de l'acoustique, de l'angle de la caméra, de la commodité et de la taille physique¹¹⁸.

¹¹⁶ LICOPPE 2015, p. 127.

¹¹⁷ CHICAGO 2005, p. 54.

¹¹⁸ TAIT 2021, p. 104. Voir aussi MCCURDY 2020, p. 24; et ROWDEN 2013, p. 25.

Un tel parcours existe déjà, car, comme il est inscrit sur le site Web de la CISR : « Le personnel du greffe affecté à l'audience établit la connexion environ 15 minutes avant le début de l'audience pour accueillir les parties, répondre à toute question technique et veiller à ce que la connexion fonctionne¹¹⁹. » Bien qu'il s'agisse d'une première étape importante, il manque le sentiment de cérémonie et du rituel qui accompagne l'entrée dans une salle d'audience¹²⁰. La situation pourrait être améliorée en intégrant une série d'étapes comme l'explication du serment, la position des parties, etc. pour [traduction] « permettre à un participant d'être pleinement informé de son rôle et de l'aider à participer efficacement¹²¹ ».

Audience

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Il est prévu que, de façon générale, les conseils et leurs clients s'entretiennent par téléphone pendant les pauses à l'audience lorsqu'ils ne sont pas situés au même endroit. Le logiciel Microsoft Teams le signale lorsqu'il est en train d'enregistrer; les demandeurs d'asile et les conseils doivent s'assurer que le commissaire a interrompu l'enregistrement lorsqu'ils s'entretiennent en privé pendant une pause. Lorsqu'un participant accède à son audience depuis un bureau de la CISR, le microphone branché à l'ordinateur comporte un interrupteur marche-arrêt sur lequel il peut appuyer pour assurer le caractère privé de leur entretien. »</p> <p>« Le personnel du greffe affecté à l'audience établit la connexion environ 15 minutes avant le début de l'audience pour accueillir les parties, répondre à toute question technique et veiller à ce que la connexion fonctionne. »</p>
---	--

Comme le suggèrent certains spécialistes : [traduction] « Le fait d'apporter de petites modifications au rituel judiciaire, comme les présentations élargies, les acceptations et les pauses, peut aider à orienter les participants et à promouvoir une participation efficace¹²². »

En ce qui concerne les pauses, nous avons observé deux points quelque peu problématiques. D'abord, bien que les commissaires conseillent aux participants d'éteindre leurs caméras, lors de deux des audiences que nous avons observées, cela n'a pas été fait. Dans un cas, on pouvait entendre sangloter la personne comparaisant devant la CISR en arrière-plan, ce qui – bien que cela ne se trouve pas sur l'enregistrement – aurait pu être entendu et pris en considération par le commissaire. Le second problème que nous avons observé concerne le fait qu'il a été demandé aux participants de se connecter à une heure donnée. Plus d'une fois, la personne comparaisant devant la CISR et le commissaire étaient branchés sur MS Teams alors que le représentant de la personne était toujours absent. Bien que cela ne soit pas une source de préoccupation dans les cas que nous avons examinés, il serait préférable que les commissaires attendent une minute de plus et entrent dans la salle seulement une fois que tous les autres participants sont présents.

L'ajout de présentations élargies, d'acceptations et de pauses demeure insuffisant pour reproduire l'« expérience en personne ». Comme certains auteurs l'ont écrit : [traduction] « Le caractère sensible de

¹¹⁹ Site Web de la CISR 2021.

¹²⁰ MULCAHY 2020, p. 30. Voir aussi BANDES 2020, p. 1319.

¹²¹ TAIT 2021, p. 107.

¹²² TAIT 2021, p. 105.

la salle d'audience au palais de justice, la formalité privilégiée par la configuration de la salle et l'autorité de l'État véhiculée par le symbolisme de l'édifice et de la salle tendent tous à faire en sorte que les participants aux procédures sentent qu'ils ont eu l'occasion d'être entendus. Ils le ressentent non seulement au sens juridique technique, mais d'une manière qui est saisissante, digne et résonante¹²³. » Étant donné que les audiences en ligne se déroulent à partir du domicile en utilisant le même ordinateur que celui utilisé pour regarder des vidéos ou faire des achats, ce sentiment peut être perdu¹²⁴ et doit donc être recréé autrement.

Bien entendu, [traduction] « la structure, le cadrage et le rituel d'un tribunal virtuel n'ont pas besoin de recréer le caractère officiel d'un tribunal traditionnel »; l'autorité peut être communiquée d'autres manières, y compris par [traduction] « des gestes de respect et d'inclusion¹²⁵ ». Par exemple, lors des séances Ready Tours, nous avons été informés que les personnes comparaisant devant la CISR seraient appelées à se lever pour prêter serment, mais ce n'a pas été le cas lors des audiences que nous avons observées, ce qui est tout à fait compréhensible, car le fait de demander à quelqu'un de se mettre debout en ligne sous-entend la perte du contact visuel. Nous estimions toutefois que les commissaires qui ont pris le temps d'expliquer pourquoi le serment serait prêté différemment ont mieux encadré l'importance de ce serment.

Dans le même ordre d'idées, nous avons remarqué que, bien que les commissaires aient reçu un texte qui aborde des éléments comme la question de savoir si la personne comparaisant devant la CISR comprend les risques associés à une audience virtuelle, rappelant aux participants qu'il est interdit de faire des captures d'écran ou d'enregistrer la procédure, et demandant à toutes les personnes concernées de confirmer qu'elles sont seules dans la salle et qu'elles ne peuvent être entendues par d'autres, lors de plus de la moitié des audiences que nous avons observées, ce texte n'a pas été suivi et a parfois même été ignoré. De plus, en ce qui concerne cette dernière mention (demander à toutes les personnes concernées de confirmer qu'elles sont seules dans la salle), nous avons remarqué que les participants ont toujours répondu qu'ils étaient seuls et qu'ils ne pouvaient pas être entendus, mais à plus d'une occasion, quelqu'un se présentait pendant l'audience au moment opportun, ce qui laisse entendre que cette personne pouvaient entendre ce qui se disait. Si les commissaires ont des préoccupations à ce sujet, puisque l'ajout d'une seconde caméra leur permettant de voir toute la salle n'est pas réalisable dans la plupart des cas¹²⁶, deux pratiques exemplaires observées avant la COVID consistent à demander à la personne de prendre son ordinateur portable ou sa caméra et de faire le tour de la salle (une façon de faire qui a même été suggérée par un membre du CC de la CISR) ou de lui demander de se replacer devant la porte pour s'assurer que personne n'entre pendant l'audience.

La tenue vestimentaire est un élément qui contribue grandement à recréer le caractère formel d'une audience en personne¹²⁷. La plupart des observateurs conviennent qu'il faudrait porter une tenue professionnelle appropriée pour les audiences virtuelles¹²⁸, même si l'utilisation d'une caméra fait en sorte que les choix sont un peu plus limités, car les motifs et les rayures ne passent pas bien à l'écran¹²⁹. En regardant les audiences, nous avons été surpris de constater que la plupart des participants, y compris les commissaires, étaient habillés de façon plutôt décontractée.

¹²³ BANDES 2020, p. 1319. Voir aussi SOSSIN 2007, p. 255 et 262.

¹²⁴ BANDES 2020, p. 1316.

¹²⁵ TAIT 2021, p. 106.

¹²⁶ Certains commentateurs [traduction] « préconisaient l'utilisation de deux caméras pour les témoins : la caméra de l'ordinateur, puis l'autre caméra vidéo placée sur le côté et plus loin du témoin et montrant toute la pièce, y compris le témoin et l'écran d'ordinateur ». Voir HOPKINS 2020, p. 24. Voir aussi ROWDEN 2013, p. 11.

¹²⁷ SALYZYN 2012, p. 455 et 458.

¹²⁸ ONTARIO 2021, p. 21; et ROWDEN 2013, p. 54.

¹²⁹ CALIFORNIA 2020, p. 14.

7. Configuration de MS Teams

Configuration de l'image

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« La version Microsoft Teams du Web affiche uniquement la vidéo de la personne qui parle. Pour éviter cela, épinglez participants en cliquant "afficher les participants" pour faire apparaître le menu "personnes", puis en cliquant sur les points de suspension à côté du participant que vous voulez épinglez et en sélectionnant "Épingler". »</p>
---	--

Comme l'observe un spécialiste, [traduction] « les rencontres vidéo avec une configuration en grille sont résolument informelles. En supposant que le tribunal souhaite faire comprendre que les procès et les audiences virtuels sont aussi importants que les audiences en personne, il doit se demander comment transmettre ce caractère formel¹³⁰. »

Bien que les audiences de la CISR soient moins formelles que les procès, un élément de formalité demeure nécessaire. Dans un environnement virtuel, cela peut se faire à l'aide de la fonction Spotlight et d'une toile de fond adéquate.

Par exemple, lors de la séance Ready Tours, nous avons été avisés que la disposition des écrans pendant les audiences serait la suivante¹³¹ :



¹³⁰ LEDERER 2021, p. 335. Voir aussi BANDES 2020, p. 1325.

¹³¹ PowerPoint de la CISR 2021.

En raison de la configuration de MS Teams, cette disposition n'est pas automatique. En fait, aucune des audiences que nous avons observées ne présentait ce même affichage, ce qui posait problème dans certains cas où le représentant ou l'interprète se trouvait dans des fenêtres plus grandes que le commissaire ou la personne comparaisant devant la CISR.

Une telle disposition crée donc une hiérarchie des rôles qui diffère de celle des audiences en personne où le commissaire occupe le poste de commandement¹³². De plus, bien que les spécialistes préconisent [traduction] « un positionnement préétabli des mosaïques [apparaissant] sur les écrans de tous les participants¹³³ » afin de s'assurer que tous les participants partagent la même vue, cela n'est tout simplement pas possible avec MS Teams. Bien au contraire, les vues peuvent changer au fur et à mesure que les participants ouvrent une session ou que vous activez ou désactivez le mode de partage d'écran, ce qui peut être très dérangent. Comme l'a dit un spécialiste : [traduction] « l'effort mental accru que [les commissaires] doivent consacrer à ce qu'ils font dans la salle d'audience virtuelle peut en soi influencer leurs impressions du comportement des témoins et des parties¹³⁴. »

Une solution offerte par MS Teams consiste à utiliser la fonction Spotlight, qui permet au commissaire de « choisir la vidéo de n'importe qui (y compris la sienne) comme principale vidéo que les gens voient¹³⁵ ». Les commissaires devraient utiliser cette fonction pour imposer leur propre image¹³⁶ ou celle de la personne qui comparaît devant la CISR selon le contexte de l'audience et ce qu'ils estiment être le plus important à un moment donné¹³⁷.

Une autre façon d'accroître le caractère formel consiste à utiliser un arrière-plan virtuel. Comme l'expliquent certains spécialistes, [traduction] « [d]ans le cadre d'une audience virtuelle, la tenue vestimentaire judiciaire et l'arrière-plan peuvent être le symbole le plus fort dont disposent les participants pour représenter une instance judiciaire. Dans ces circonstances, il est particulièrement important d'avoir un arrière-plan qui permet de distinguer le tribunal¹³⁸ ». C'est pourquoi d'autres spécialistes suggèrent aux commissaires d'utiliser un arrière-plan virtuel qui montre, par exemple, des armoiries, car [traduction] « l'inclusion de ce symbole, qui est l'un des symboles de l'État les plus connus, contribuerait sans aucun doute à rehausser le ton de la procédure et à le rendre officiel¹³⁹ ». Bien que nous comprenions que la CISR puisse préférer utiliser un arrière-plan moins imposant, nous suggérons de modifier l'arrière-plan actuel. Lors des audiences que nous avons observées, bien que tous les commissaires aient utilisé un arrière-plan qui intégrait le logo de la CISR, ledit logo est devenu impossible à lire en raison du changement de taille. De

¹³² BANDES 2020, p. 1325.

¹³³ HOPKINS 2020, p. 25.

¹³⁴ BANDES 2020, p. 1301-1302.

¹³⁵ <https://support.microsoft.com/fr-fr/office/utilisation-de-la-vid%C3%A9o-dans-microsoft-teams-3647fc29-7b92-4c26-8c2d-8a596904cdae>.

¹³⁶ MCCURDY 2020, p. 35 : « Deux utilisateurs ont remarqué que le juge se trouvait en haut de leur écran, et un autre pensait que l'image du juge était plus grande que celle des autres parties. Plusieurs utilisateurs ont aussi formulé des commentaires sur le caractère formel de l'image vidéo du juge. »

¹³⁷ LEDERER 2021, p. 336.

¹³⁸ TAIT 2021, p. 102. Voir aussi TAIT 2018; et MCCURDY 2020, p. 4.

¹³⁹ MULCAHY 2020, p. 29.

plus, l'arrière-plan semble représenter des tables en bois uni entourées de deux drapeaux canadiens, ce qui, à notre avis, ne témoigne pas du caractère sérieux de l'audience.

Quant aux autres participants, l'utilisation d'un arrière-plan virtuel pourrait aussi être recommandée puisqu'ils [traduction] « n'ont pas toujours accès à un espace privé ou à un arrière-plan neutre », ce qui [traduction] « constitue un obstacle potentiel à l'égalité d'accès à la justice¹⁴⁰ ». Évidemment, comme les arrière-plans virtuels « sont conçus pour obscurcir la pièce et, par conséquent, la présence d'autres personnes¹⁴¹ », certains estiment qu'ils ne devraient pas être utilisés par des personnes comparaisant devant la CISR¹⁴². Si la décision est prise d'interdire l'utilisation d'arrière-plans virtuels, les participants devraient être avisés de participer à l'audience depuis un espace ayant un arrière-plan neutre¹⁴³, car [traduction] « les divers arrière-plans affichés derrière les différents témoins et parties peuvent avoir une incidence différente sur l'interprétation que [le commissaire] fait de leur comportement¹⁴⁴ ». C'est important parce que [traduction] « la visibilité de l'environnement familial ou professionnel de chaque participant peut exercer une force centrifuge distrayante, fragmentant la salle d'audience virtuelle en une simple juxtaposition de décors personnels remplis d'habillages des fenêtres, de bibliothèques et de bibelots¹⁴⁵ ».

Identification des participants

En observant les enregistrements des audiences, nous avons été surpris de constater que les participants n'étaient pas identifiés. Cela peut sembler anodin, mais l'ajout du nom et du rôle des participants à l'écran pourrait les aider à mieux se situer, surtout au début de l'audience¹⁴⁶. Bien qu'il soit possible de voir le nom d'une personne lorsque vous déplacez votre curseur sur son image, le nom qui apparaît n'est pas toujours celui de la personne derrière la caméra et son titre n'est pas nécessairement inscrit. Par exemple, lors d'une des audiences que nous avons observées, le traducteur utilisait l'ordinateur et le compte MS Teams de son épouse. Le nom à l'écran était donc celui de son épouse.

L'ajout de noms permettrait également de corriger des erreurs comme le fait que les personnes qui comparaissent devant la CISR et leurs représentants s'adressent au commissaire en l'appelant « juge ». Cela contribuera également à éliminer la confusion causée par le fait que les mosaïques dans MS Teams ont tendance à se réorganiser chaque fois qu'un participant ouvre une session sur la plateforme ou en sort. Nous avons constaté cette réorganisation lors des pauses dans la plupart des audiences que nous avons observées. Selon le participant qui revient en premier, les fenêtres changeront de position.

¹⁴⁰ TAIT 2021, p. 103.

¹⁴¹ HOPKINS 2020, p. 25.

¹⁴² ONTARIO 2021, p. 16 et 21.

¹⁴³ ONTARIO 2021, p. 21 et 23; MULCAHY 2020, p. 26; et CALIFORNIA 2020, p. 14.

¹⁴⁴ BANDES 2020, p. 1303

¹⁴⁵ BANDES 2020, p. 1325. Voir aussi : LEDERER 2021, p. 334; et B. POULIN 2004, p. 1108.

¹⁴⁶ TAIT 2021, p. 101; et ONTARIO 2021, p. 12.

Partage d'écran

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Les participants peuvent partager leurs écrans pendant l'audience en utilisant Microsoft Teams. Par exemple, pendant les observations, les conseils peuvent souhaiter partager leur écran pour souligner au commissaire un passage particulier d'un cas qu'ils examinent. De même, le commissaire peut souhaiter montrer un document à l'écran au demandeur d'asile ou à la personne protégée. Les participants peuvent le faire en utilisant l'icône de partage de Microsoft Teams. L'article d'aide intitulé "Affichez votre écran lors d'une réunion" sur le site de formation vidéo de Microsoft Teams décrit la procédure à suivre pour ce faire. »</p>
---	---

Bien qu'il soit mentionné sur le site Web de la CISR que « [l]es participants peuvent partager leurs écrans pendant l'audience en utilisant Microsoft Teams¹⁴⁷ », cette fonction n'a été utilisée qu'une seule fois lors des audiences que nous avons observées. Dans la plupart des cas, les documents étaient simplement montrés à la caméra, et on demandait aux personnes comparaisant devant la CISR de confirmer qu'il s'agissait de leurs documents sans qu'ils puissent les voir correctement. Dans un cas, c'est le commissaire qui a montré un document à la caméra, mais l'utilisation d'une toile de fond virtuelle a fait en sorte que cela n'a pas été possible. Il a donc dû temporairement désactiver sa toile de fond, ce qui aurait pu avoir des répercussions sur la sécurité.

Bien sûr, comme l'a fait valoir un membre du CC de la CISR, le partage d'écran n'est pas optimal, surtout lorsque les audiences comportent un nombre élevé de documents. De plus, la fonction de partage d'écran a pour effet négatif de réduire la taille des fenêtres des participants, ce qui pose problème¹⁴⁸. Pour cette raison, il ne faut jamais utiliser le partage d'écran avant d'obtenir l'autorisation du commissaire¹⁴⁹. En fait, pour des raisons de sécurité, le partage d'écran devrait être interdit pour tous les participants, sauf si le commissaire l'autorise¹⁵⁰.

Une meilleure méthode que le partage d'écran consisterait à acquérir un logiciel tiers qui permet aux participants de partager une vue de certains documents. Bien entendu, cela nécessiterait soit l'utilisation d'un deuxième écran, soit, à tout le moins, un très grand écran pouvant contenir à la fois la fenêtre MS Teams et celle de cette autre application.

8. Sécurité

	<p>Ce qui est proposé sur le site Web de la CISR :</p> <p>« Disposer d'une installation technologique à domicile ou au bureau suffisamment sécurisée et privée. Voir les recommandations du gouvernement du Canada » intitulées "<u>Pensez cybersécurité</u>". »</p>
---	---

¹⁴⁷ Site Web de la CISR 2021.

¹⁴⁸ ONTARIO 2021, p. 19.

¹⁴⁹ ONTARIO 2021, p. 19.

¹⁵⁰ CALIFORNIA 2020, p. 14-15.

Peu de choses peuvent être faites pour régler des questions de sécurité que la CISR n'a pas déjà inscrites dans son avis de convocation (voir ci-dessous)¹⁵¹. Les participants doivent être informés d'installer toutes les mises à jour de sécurité sur leurs appareils et d'utiliser des réseaux sécurisés pour se connecter à l'audience¹⁵². Nous devons souligner que cela va à l'encontre d'une pratique exemplaire antérieure (ne pas utiliser de RPV). En ce sens, comme c'est souvent le cas, il existe un compromis évident entre la sécurité et l'accessibilité¹⁵³. Les commissaires devront décider au cas par cas ce qui devrait prévaloir tout en informant les participants des conséquences pour permettre la prise d'une décision éclairée.



Commission de l'immigration
et du statut de réfugié du Canada
Section de la protection
des réfugiés

Immigration and
Refugee Board of Canada
Refugee Protection
Division

Dossier de la SPR :
IUC:

Avis de convocation à une audience virtuelle relativement à votre demande d'asile

Votre demande d'asile a été mise au rôle en vue de la tenue d'une audience virtuelle à distance:

-  Votre audience a été mise au rôle pour le **15 juillet 2021** à 11 h. Vous devrez accéder à votre audience à **10 h 45** pour permettre à un membre de notre personnel de vous accueillir en ligne afin de s'assurer que vos paramètres audio et vidéo fonctionnent avant le début de l'audience.
-  Il s'agit d'une audience virtuelle à distance. Les demandeurs d'asile, les conseils, les interprètes et les témoins (le cas échéant) accéderont à l'audience au moyen de leur propre ordinateur, tablette ou téléphone cellulaire, et ce, à partir de leurs propres locaux, comme leur résidence ou leur bureau.
-  Environ cinq jours avant l'audience, vous recevrez par courriel un lien qui lui permettra d'accéder à l'audience. Si vous avez un conseil, le lien lui sera envoyé et votre conseil doit vous transférer ce lien. Vous pourrez accéder à l'audience par ce lien en utilisant un navigateur Web ou l'application Teams, de Microsoft.
-  Pour obtenir plus de renseignements sur les audiences virtuelles relatives aux demandes d'asile, veuillez consulter le guide à l'adresse suivante : www.irb-cisr.gc.ca/GuideAudiencesVirtuellesSPR. Si vous avez d'autres questions ou si vous avez besoin de soutien technique avant votre audience, veuillez téléphoner au 1-866-787-7472.

Protection des renseignements personnels et exigences techniques relatives aux audiences virtuelles à distance

Pour avoir accès à une audience virtuelle à distance, vous devez rencontrer les exigences techniques et de confidentialités suivantes :

-  Vous disposez d'un endroit privé d'où accéder à l'audience.
-  Vous avez un ordinateur, une tablette ou un téléphone cellulaire équipé d'une caméra (webcam).
-  Vous disposez d'un accès Internet à haut débit fiable (minimum 1.5 Mbps). Pour des raisons de sécurité, vous ne devez pas accéder à votre audience en vous connectant sur un réseau public, comme celui d'un café.
-  Vous avez accès à un téléphone de sorte que nous pourrions vous appeler en cas de problème d'accès à votre audience.

 Votre ordinateur, tablette ou téléphone cellulaire et votre accès Internet sont sécurisés et privés. Vous devriez suivre toutes les recommandations pertinentes que propose le gouvernement du Canada avec « Pensez cybersécurité », à l'adresse www.pensezcybersecurite.gc.ca/fr/securisez-vos-appareils dont l'utilisation d'un système d'exploitation sous licence légale, auquel les derniers correctifs de sécurité ont été appliqués, ainsi que de logiciels antivirus et antiespion, si de telles mesures de sécurité sont offertes pour votre appareil.

¹⁵¹ PowerPoint de la CISR 2021.

¹⁵² VERMEYS 2010, p. 127.

¹⁵³ VERMEYS 2010, p. 25.

Section 4 – Conclusions et recommandations



Dans la présente section, nous présentons une liste de neuf conclusions qui pourraient aider la CISR si elle choisissait de tenir des audiences virtuelles après la pandémie. Ces conclusions sont accompagnées d'une série de recommandations pour les aider à y donner suite. Les conclusions sont les suivantes :

- 1) Les répondants qui ont participé à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams ont ressenti un fort sentiment d'accès à la justice.
- 2) Les données du sondage ne témoignent pas toujours des positions des auteurs ou des membres du CC de la CISR.
- 3) Plus de données sont nécessaires si la CISR décide de continuer à offrir des audiences virtuelles après la pandémie.
- 4) Les audiences virtuelles peuvent entraîner une perte de pratiques et de rituels importants.
- 5) Les préoccupations concernant les témoins qui reçoivent de l'information hors du champ de la caméra peuvent être dissipées.
- 6) Les préoccupations concernant la perte de signaux non verbaux ne sont pas justifiées.
- 7) Les préoccupations concernant l'aspect déshumanisant des audiences virtuelles ne doivent pas être ignorées.
- 8) Les préoccupations concernant l'incidence des difficultés techniques sur le résultat d'une audience doivent être dissipées.
- 9) Les préoccupations en matière de sécurité doivent être dissipées.

Compte tenu des données recueillies tout au long du sondage, de l'analyse documentaire et des autres méthodes décrites à la section 1 du présent rapport, nous avons tiré les conclusions suivantes :

1. Les répondants qui ont participé à des audiences virtuelles au moyen de MS Teams ont ressenti un fort sentiment d'accès à la justice

Comme il est décrit en détail à la section 2 du présent rapport, le sentiment d'accès à la justice des personnes comparissant devant la CISR est assez fort. De plus, nos données montrent un niveau de satisfaction élevé à l'égard du processus d'audience virtuelle. Ce n'est pas surprenant. Après tout, bon nombre des cas de la CISR que nous avons observés ou étudiés correspondent à la plupart des critères que des études similaires menées au Royaume-Uni¹⁵⁴ ont cernés comme favorisant les audiences virtuelles :

- Cas où la preuve n'est pas examinée
- Cas où des parties représentées ou des professionnels ont participé
- Parties qui ont confiance en la technologie

¹⁵⁴ MCCURDY 2020, p. 42.

- Audiences courtes
- Applications unilatérales

De plus, les avantages des audiences virtuelles sont nombreux. Ces dernières :

[traduction]

- « Permettent la tenue d'audiences lorsque des difficultés en matière de sécurité, de santé publique ou de logistique présentent par ailleurs des obstacles insurmontables.
- Peuvent réduire les délais de traitement et d'attente des demandeurs d'asile lorsqu'elles ne peuvent pas être tenues en personne en raison de risques pour la sécurité, de la non-disponibilité des ressources, y compris du personnel spécialisé, ou d'autres obstacles.
- Peuvent réduire les délais de traitement et d'attente des demandeurs d'asile lorsqu'elles sont utilisées pour faciliter l'interprétation. Par exemple, lorsque des services d'interprétation dans des langues précises ne sont pas facilement accessibles au lieu où se déroule l'audience¹⁵⁵. »

Au moins un membre du CC de la CISR souscrivait à cette analyse. En fait, le Conseil canadien pour les réfugiés a dressé une liste similaire de critères, mais a ajouté un élément important : les personnes vulnérables se sentent parfois plus en sécurité en restant à la maison¹⁵⁶.



Recommandation

- Continuer de tenir des audiences virtuelles après la pandémie

2. Les données du sondage ne témoignent pas toujours des positions des auteurs ou des membres du CC de la CISR

Bien que les données du sondage soient assez prometteuses, aucun auteur n'a laissé entendre que les audiences virtuelles devraient remplacer de façon permanente toutes les audiences en personne, et bon nombre de personnes ont des positions qui ne peuvent pas être conciliées avec les données que nous avons recueillies. Aucun des documents n'est résolument opposé aux audiences virtuelles, mais il est largement admis que ces audiences ne sont pas nécessairement adaptées à tous les types de cas et que les commissaires devraient disposer d'une marge de manœuvre suffisante pour décider si une affaire – compte tenu de sa nature et de son contexte – devrait être instruite de façon virtuelle ou en personne¹⁵⁷.

¹⁵⁵ Voir aussi OCDE 2020 : [traduction] « Le passage en ligne de certains processus au moment de façonner la “nouvelle normalité” des systèmes de justice à moyen terme pourrait améliorer l'accessibilité à la justice, surtout pour les groupes vulnérables ».

¹⁵⁶ CCR 2021, p. 18.

¹⁵⁷ Par exemple, dans la décision *Gomez Posada c. Canada (Citoyenneté et Immigration)*, 2007 CF 216 (CanLII), la Cour en est venue à la conclusion que la CISR devait faire « tout en son pouvoir pour veiller à ce que la nouvelle audience ne se déroule pas par vidéoconférence », car différents critères comme « la nervosité [de la personne comparaissant devant la CISR], son âge, la dynamique de l'audience, la présence de l'interprète et les interventions fréquentes de celui-ci et de la présidente de l'audience » justifiaient une telle conclusion.

Bien sûr, comme il a été souligné dans une étude de 2004, il s'agit aussi de la conclusion à laquelle la CISR est arrivée en ce qui concerne les audiences à distance :

La Commission considère que les demandes d'asile ne se prêtent pas toutes à la tenue d'une vidéoconférence. L'énoncé de politique identifie précisément les cas suivants comme étant inappropriés : Les cas qui concernent des mineurs non accompagnés et d'autres personnes qui, selon la CISR, ne sont pas en mesure de comprendre la nature de la procédure; les cas qui concernent des personnes détenues (traitement prioritaire); et les cas qui présentent un taux élevé de complexité¹⁵⁸.

Comme nous l'avons vu plus tôt, cette position était partagée par tous les membres du CC de la CISR qui ont répondu à notre questionnaire. Selon eux, les personnes comparaisant devant la CISR après la pandémie devraient avoir le choix entre une audience en personne et une audience virtuelle. De plus, ils sont d'avis [traduction] « [qu']il ne faudrait pas tenir des audiences virtuelles par défaut et que la mise au rôle doit tenir compte des préférences du client ».

Bien qu'un membre du CC de la CISR ait suggéré que les audiences soient tenues en personne [traduction] « Dans tous les cas sauf pour les audiences relatives aux demandes d'asile et peut-être les appels de la SAI », d'autres avaient un point de vue plus nuancé et ont cerné des contextes précis où les audiences virtuelles ne devraient pas avoir lieu. En fait, comme l'a fait valoir un membre du CC de la CISR, ce n'est pas nécessairement le type d'audience qui doit établir s'il faut utiliser MS Teams, mais plutôt le contexte de chaque audience. Comme il l'a expliqué, [traduction] « J'ai observé des cas où des éléments de preuve interactifs devaient être montrés à un commissaire et où la tenue d'une audience en personne serait préférable ». Selon deux autres membres du CC de la CISR, c'est le profil du demandeur d'asile¹⁵⁹ (par exemple s'il éprouve des problèmes de santé mentale ou cognitifs) qui permettra d'établir si une audience peut être tenue virtuellement et non le type de demande d'asile.

Toutefois, comme chaque membre du CC de la CISR présentait sa propre liste de situations où il jugeait que la tenue d'audiences virtuelles était inappropriée, une liste combinée serait trop longue et inclurait presque toutes les situations possibles. Autrement dit, si chaque liste individuelle semble raisonnable et limitée, la combinaison de toutes les listes aurait pour effet de confiner la tenue des audiences virtuelles à des événements extrêmement rares justifiés par des urgences comme la pandémie actuelle.

En ce qui concerne les données recueillies, elles ne nous permettent pas d'établir une liste de critères possibles sur lesquels fonder une telle décision. Tout au plus, selon notre analyse des audiences enregistrées, l'absence d'équipement décent ou d'un environnement adéquat pourrait influencer sur la

¹⁵⁸ ELLIS 2004.

¹⁵⁹ Comme l'explique un membre du CC de la CISR, il faut privilégier les audiences en personne dans les situations suivantes : demandeurs d'asile ayant le statut de personnes vulnérables comparaisant devant la CISR; mineurs non accompagnés et seuls; demandes d'asile pour persécution fondée sur le sexe; demandes d'asile relatives à l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre; personnes ayant un handicap qui rendrait difficile la participation à distance, comme des déficiences visuelles et auditives, des déficiences cognitives et des maladies mentales.

procédure¹⁶⁰, mais il ne s'agit pas d'un argument en faveur des audiences en personne dans la mesure où les participants peuvent mieux planifier cet aspect de l'audience en ayant accès à un meilleur équipement ou en réservant un espace dans une bibliothèque publique ou une autre installation adaptée. Cela ne veut pas dire qu'il n'existe aucune préoccupation concernant les audiences virtuelles. Toutefois, comme nous l'avons constaté, ces préoccupations sont souvent exagérées et parfois mal informées ou fondées sur des données erronées.



Recommandations

- Continuer de mener le sondage pour générer plus de données et valider les conclusions du présent rapport.
- Mettre les conclusions de ce rapport à la disposition du public pour aider à remettre en question certaines idées préconçues inexactes concernant les audiences virtuelles.

3. Il faut obtenir plus de données si la CISR décide de continuer à offrir des audiences virtuelles après la pandémie

Le résultat relatif au sentiment d'accès à la justice pour les audiences virtuelles tenues devant la CISR au moyen de MS Teams est élevé, mais il demeure difficile d'établir une comparaison entre les audiences virtuelles et les audiences traditionnelles sans une base de référence établie. Par conséquent, si les audiences en personne sont tenues à une fréquence plus élevée, nous suggérons de demander aux participants à ces audiences de répondre à des questions de sondage semblables à celles qui ont fait l'objet d'une analyse dans le présent rapport. Cela permettra à la CISR de comparer les données et d'établir si le support influe sur le sentiment d'accès à la justice d'une personne.

De plus, comme le sondage a été effectué pendant une période relativement limitée, il est conseillé de continuer à le mener au cours des prochaines années afin de recueillir plus de données¹⁶¹ (notamment en ce qui concerne les cas où l'issue n'est pas celle que la personne comparaissant devant la CISR espérait¹⁶²). Il servira également à voir, comme nous le supposerions compte tenu des données antérieures¹⁶³, si le sentiment général d'accès à la justice augmente à mesure que les participants se familiarisent avec les audiences virtuelles et que la technologie même s'améliore. Cela est particulièrement important si la CISR choisit de suivre l'une ou l'autre des recommandations formulées dans le présent

¹⁶⁰ Dans un cas, le son provenant du représentant de la personne demandant l'asile était si mauvais (ce qui semblait lié à l'équipement et non à la connexion) que le commissaire a été obligé de mettre fin à ses arguments. Comme la décision était favorable à la personne demandant l'asile, cela n'a pas eu d'incidence sur l'issue de l'audience, mais démontre les conséquences possibles de l'utilisation d'un mauvais équipement.

¹⁶¹ La recommandation en question est également formulée par d'autres personnes qui étudient l'incidence des audiences virtuelles. Voir, par exemple, OHIO 2021, p. 12, [traduction] « [les tribunaux devraient] recueillir et analyser des données pour établir si les procédures à distance entraînent des disparités ou des conséquences imprévues ».

¹⁶² Le CCR, qui a eu des difficultés similaires pour ce qui est d'avoir accès aux répondants qui avaient reçu une décision défavorable, souscrit à la conclusion en question. Voir CCR 2021, p. 5.

¹⁶³ Comme nous l'avons vu précédemment, les données que nous avons recueillies montrent que si les représentants étaient généralement assez critiques de l'utilisation de la vidéoconférence selon une étude de 2004 (voir ELLIS 2004), ils semblent maintenant beaucoup plus enthousiastes concernant son utilisation.

rapport, car elle devrait améliorer le processus et, par conséquent, la façon dont il est perçu par les différents participants et intervenants.

Nous devons souligner qu'au moins la moitié des membres du CC de la CISR souscrivent à la recommandation en question. Ils recommandent que la CISR procède à [traduction] « des examens périodiques des audiences virtuelles afin d'être en mesure d'apporter des modifications à mesure que de plus amples renseignements seront mis au jour concernant l'incidence de ces nouvelles procédures¹⁶⁴ ».

Enfin, des examens périodiques permettront à la CISR de vérifier si la popularité des audiences virtuelles résiste à l'épreuve du temps ou si elle est simplement liée aux circonstances actuelles¹⁶⁵.



Recommandations

- Recueillir des données sur le sentiment d'accès à la justice des participants aux audiences en personne afin de les comparer avec les données des audiences virtuelles.
- Procéder à des examens périodiques des audiences virtuelles afin d'établir les critères à utiliser pour décider dans quels cas des audiences virtuelles devraient avoir lieu.

4. Les audiences virtuelles peuvent entraîner une perte de pratiques et de rituels importants

Comme l'ont expliqué certains auteurs :

[traduction]

Pourquoi la présence en personne est-elle un thème récurrent chez ceux qui semblent craindre la mise en place de la cyberjustice? Outre les arguments immédiats et conditionnels, comme l'importance du contre-interrogatoire dans la common law, une explication plausible réside dans la profonde ritualisation du processus juridique en général. Si les parties sont absentes, il y a une perte du caractère théâtral, ce qui inquiète certains avocats. La loi reste aujourd'hui « l'une des fonctions les plus ritualisées de la vie sociale¹⁶⁶ ».

Il est bien établi qu'un passage vers les audiences virtuelles nous contraint à abandonner certains des rituels associés aux audiences en personne¹⁶⁷. Par exemple, comme nous l'avons mentionné précédemment, en ligne, les personnes comparaissant devant la CISR ne se lèvent plus lorsqu'elles prêtent

¹⁶⁴ Voir aussi CCR 2021, p. 20.

¹⁶⁵ CCR 2021, p. 3 : [traduction] « Par ailleurs, de nombreux demandeurs d'asile ont attendu longtemps avant de pouvoir participer à une audience relative à la demande d'asile, en raison de l'arriéré à la CISR, qui a été accentué par l'annulation des audiences au début de la pandémie. Par conséquent, bon nombre d'entre eux sont impatients de participer à une audience, peu importe le format, et accueillent favorablement la tenue d'une audience virtuelle parce qu'elle est accessible plus rapidement. »

¹⁶⁶ BENYEKHLIF 2005, p. 6.

¹⁶⁷ OCDE 2020.

serment, car cela réduirait les lignes de visibilité. Il ne faut pas considérer la perte de ces rituels comme un obstacle à la tenue des audiences virtuelles, mais la ritualité revêt une certaine importance et il ne faut pas simplement l'ignorer :

[traduction]

Le rituel, notamment par son aspect symbolique, contribue à l'ordre social. Le défi de la cyberjustice consiste donc à réinventer des rituels appropriés qui reposent, bien entendu, sur les rituels passés, ou à tout le moins à adapter les rituels aux nouvelles technologies [...] La cyberjustice ne peut être dispensée des rituels qui assurent la continuité avec les rituels plus traditionnels du droit¹⁶⁸.

Bien que les audiences de la CISR ne reposent pas autant sur des rituels que les audiences judiciaires, elles reposent néanmoins sur certains rituels. Il faut donc s'efforcer 1) de cerner les rituels et les pratiques actuels; 2) d'établir les rituels nécessaires au processus; et 3) de voir comment ces rituels pourraient être adaptés aux audiences virtuelles¹⁶⁹.

Recommandations



- Si cela est jugé utile, adopter de nouveaux rituels et de nouvelles pratiques, comme une rencontre obligatoire en ligne avant l'audience pour expliquer le processus et son importance.
- Créer de meilleurs arrière-plans virtuels pour les commissaires.
- Inviter les commissaires à utiliser la fonction Spotlight sur MS Teams.
- Ajouter le nom complet et le rôle des participants à leur nom affiché à l'écran.

5. Les préoccupations concernant les témoins qui reçoivent de l'information hors du champ de la caméra peuvent être dissipées

L'un des risques associés aux audiences virtuelles est que nous ignorons ce qui peut se passer en dehors du champ de la caméra, ce qui amène les gens à faire des déclarations comme [traduction] « [s]i les clients sont à la maison, je ne sais pas avec certitude qui d'autre est là et qui d'autre pourrait écouter leur témoignage, ce qui pourrait avoir une incidence sur ce qu'ils communiquent au commissaire¹⁷⁰ ». Ces préoccupations sont partagées par un certain nombre d'auteurs¹⁷¹ et se sont révélées quelque peu valides dans l'affaire récente *Kaushal v. Vasudeva et al.*¹⁷². Toutefois, les membres du CC de la CISR estiment que ces préoccupations sont exagérées dans le contexte des audiences de la CISR¹⁷³, surtout si la

¹⁶⁸ BENYEKHFLEF 2005, p. 8.

¹⁶⁹ BENYEKHFLEF 2010.

¹⁷⁰ CCR 2021, p. 17.

¹⁷¹ ELLIS 2004.

¹⁷² 2021 ONSC 440.

¹⁷³ Comme l'a déclaré un membre du CC de la CISR : [traduction] « Dans l'ensemble, je ne crois pas qu'il s'agisse d'une grande préoccupation, la plupart des participants sont incapables de réussir quelque chose du genre. »

personne est représentée par un avocat lié par un code d'éthique¹⁷⁴. Un autre membre a fait savoir que [traduction] « ces préoccupations peuvent être abordées dans une large mesure par le président de l'audience et les conseils qui observeront attentivement le témoin, par exemple en regardant où se fixent les yeux du témoin, le langage corporel, etc., et qu'il sera utile d'avoir une vidéo claire et bien éclairée du témoin pendant l'audience virtuelle ».

Ainsi, il est possible de mettre en place des protocoles qui permettent d'aborder le problème d'une manière structurée, le cas échéant :

- 1) les commissaires devraient demander aux participants de jurer qu'ils sont seuls dans la pièce. Il s'agissait d'une pratique courante dans les audiences que nous avons observées, mais cette pratique n'a pas été adoptée de façon automatique dans tous les cas;
- 2) si un doute persiste, les commissaires devraient demander aux participants de faire un panoramique de la pièce avec leur caméra et/ou de s'asseoir devant la porte pour garantir qu'aucune personne ne puisse entrer dans la pièce durant l'audience;
- 3) au besoin, les commissaires pourraient demander aux participants de placer une deuxième caméra dans la pièce de façon à ce qu'ils puissent voir ce qui se trouve derrière les écrans des participants (toutefois, il est peu probable que cela soit possible dans la plupart des cas);
- 4) dans les cas très rares où un doute sérieux persiste, il faudrait tenir l'audience en personne.



Recommandations

- Adopter des protocoles à l'intention des commissaires sur la façon de résoudre les préoccupations suscitées par la possibilité que des participants ne soient pas seuls dans la pièce, aient accès à de la documentation préparée d'avance ou reçoivent des renseignements d'une personne hors du champ de la caméra.

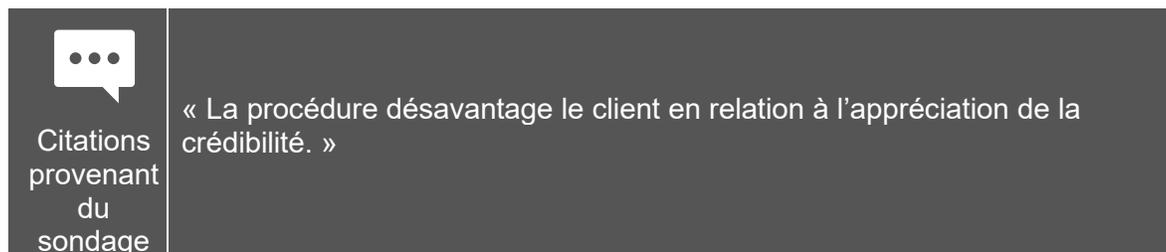
6. Les préoccupations concernant la perte de signaux non verbaux ne sont pas justifiées

Les auteurs de nombreux articles recensés dans le cadre de l'analyse documentaire, de même deux membres du CC de la CISR, ont exprimé des préoccupations quant au fait qu'il devient difficile de capter des indices non verbaux et qu'il est donc plus difficile d'évaluer la crédibilité¹⁷⁵, car les participants à un procès virtuel ne sont pas dans la même salle. Cela est considéré comme

¹⁷⁴ Comme l'a déclaré un membre du CC de la CISR : [traduction] « Si un demandeur d'asile comparaît avec un avocat autorisé par le Barreau, il serait contraire à l'éthique et aux règles du Barreau d'encourager son client à mentir ou de permettre à quelqu'un de l'encourager à mentir. Par conséquent, ce n'est pas une préoccupation dans de telles audiences. »

¹⁷⁵ BANDES 2020, p. 1281; ROWDEN 2013, p. 59; HAAS 2006, p. 70; A SALYZYN 2012, p. 445; FEDERMAN 2006, p. 444; B. POULIN 2004, p. 1110; A HAAS 2006, p. 72; SOSSIN 2007, p. 260; et WALSH 2008, p. 272.

particulièrement pertinent dans les audiences de l'immigration, car la crédibilité d'une personne comparaisant devant la CISR dans la narration de son histoire de vie est essentielle¹⁷⁶.



Toutefois, les données montrent qu'une telle préoccupation n'est pas fondée pour deux raisons. D'abord, la croyance selon laquelle la preuve de comportement permet aux personnes d'évaluer leur crédibilité est erronée et a été [traduction] « évaluée et rejetée par les spécialistes des sciences sociales¹⁷⁷ », car elle repose souvent sur des [traduction] « attentes stéréotypées quant à la façon dont les parties et les témoins doivent s'exprimer¹⁷⁸ ».

Ensuite, il est tout simplement faux d'affirmer qu'il est impossible de discerner les signaux non verbaux par vidéoconférence. En fait, les participants se verront souvent mieux que lors d'une audience en personne¹⁷⁹. Comme l'explique un auteur : [traduction] « la vidéoconférence peut même améliorer la capacité d'évaluer la crédibilité en raison de la reproduction sonore de grande qualité, de la fonction de ralenti et de la capacité du juge de voir le témoin sous différents angles¹⁸⁰. » Ce sentiment a été repris par au moins un membre du CC de la CISR.

De plus, même si nous choisissons d'ignorer ces arguments, deux membres du CC de la CISR soulignent que les communications non verbales ne sont pas au dossier. Il ne faut donc pas en tenir compte pour déterminer la crédibilité d'une personne¹⁸¹. En fait, un membre du CC de la CISR a suggéré que les commissaires et les interprètes reçoivent une formation appropriée sur la façon de traiter ces signaux non verbaux, tandis qu'un autre a proposé que la CISR publie des lignes directrices où il est demandé aux [traduction] « commissaires de ne pas établir la crédibilité en s'appuyant sur le comportement ».

Enfin, certains membres du CC de la CISR, bien qu'ils laissent entendre qu'il peut être plus difficile de lire les signaux non verbaux lorsqu'ils regardent une personne à l'écran, ont ajouté que cela sous-entend que le commissaire qui assiste à une audience en personne doit porter attention aux signaux non verbaux, ce qui n'est pas toujours possible, car il prend des notes et examine des documents.

¹⁷⁶ Voir, par exemple, SOURDIN 2020; SALYZYN 2020; et B. POULIN 2004, p. 1115.

¹⁷⁷ BANDES 2020, p. 1284; ROTH 2000, p. 208; et SALYZYN 2012, p. 452.

¹⁷⁸ BANDES 2020, p. 1328. Voir aussi ROWDEN 2013, p. 32.

¹⁷⁹ BANDES 2020, p. 1298.

¹⁸⁰ SOSSIN 2007, p. 258.

¹⁸¹ Une citation recueillie par S. Ronald Ellis présente une observation similaire : « Enfin, je crois que les audiences par vidéoconférence peuvent, dans une certaine mesure, aider la Commission à éviter les évaluations douteuses en ce qui a trait à la crédibilité reposant sur le « comportement » dans certains cas (voir, par exemple, *Valtchev c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)* 2001 FCT 776), car le comportement d'un demandeur d'asile lors de son témoignage est légèrement plus distant par vidéoconférence, ce qui oblige la Commission à se concentrer sur le contenu du témoignage, marche à suivre adéquate, à mon avis. » Voir S ELLIS 2004.



Recommandation

- Adopter des directives claires concernant la mise en place, l'encadrement et l'éclairage des caméras pour les audiences virtuelles.
- Proposer des solutions de rechange aux personnes qui ne sont pas en mesure de se conformer aux directives (voir la conclusion 8).
- Offrir une formation aux commissaires et aux interprètes sur la façon de bien réagir aux indices non verbaux.

7. Les préoccupations concernant l'aspect déshumanisant des audiences virtuelles ne doivent pas être ignorées

Comme l'explique Amy Salzyzn, certains chercheurs ont souligné l'effet potentiellement [traduction] « déshumanisant » de l'utilisation de la technologie pour remplacer la présence en personne dans les salles d'audience¹⁸². Toutefois, la plupart des études qui mentionnent l'effet déshumanisant de la vidéoconférence ont analysé les audiences à distance à partir d'un lieu de détention¹⁸³ ou d'une autre salle du palais de justice¹⁸⁴ plutôt que les audiences virtuelles. Dans de tels cas, [traduction] « certains défendeurs ont déclaré se sentir désorientés, n'étant pas en mesure d'entendre ou de comprendre la procédure et n'ayant pas confiance en l'équité de l'audience¹⁸⁵ ». Cette situation a notamment été observée dans les demandes d'asile présentées aux États-Unis où une étude a démontré que [traduction] « les demandeurs d'asile qui comparaissent à distance d'un centre de détention sont moins susceptibles de participer activement à l'audience du tribunal les concernant et sont plus susceptibles d'être expulsés¹⁸⁶ ». Toutefois, comme l'a fait remarquer un répondant au sondage, dans le cas des audiences de la CISR, cela semble être davantage un problème concernant la technologie disponible dans certaines prisons, et non concernant « l'aspect déshumanisant » de la vidéoconférence à partir d'un centre de détention.



Citations
provenant
du
sondage

« Selon moi, la CISR doit examiner le fonctionnement lorsque des personnes assistant à une audience depuis la prison comparaissent dans le cadre du processus. À mon avis, il faut tenir compte de la technologie qui, selon les responsables de la prison, est disponible et il faut tenir compte des problèmes de communication entre un client et un conseil pendant une audience. »

Cela dit, bien que [traduction] « les défendeurs qui comparaissent à distance de la garde policière ou de la prison soient plus susceptibles d'avoir un cautionnement plus élevé, de plaider coupables et de se voir imposer des peines plus longues que ceux qui comparaissent en personne¹⁸⁷ » et bien que [traduction] « l'expérience relative aux audiences en partie virtuelles avant la pandémie – par exemple, des audiences en matière de libération conditionnelle ou des audiences relatives à l'asile où le demandeur comparaît par vidéoconférence – laisse entendre que les témoins et les plaideurs seront évalués de façon plus négative dans les tribunaux virtuels que dans les audiences ou les procès en personne¹⁸⁸ », d'autres études ne

¹⁸² SALYZYN 2020. Voir aussi SALYZYN 2012, p. 447; et WALSH 2008, p. 269.

¹⁸³ Voir, par exemple, EAGLY 2015.

¹⁸⁴ Voir, par exemple, ROWDEN 2013.

¹⁸⁵ ROSSNER 2020.

¹⁸⁶ ROSSNER 2020. Voir aussi SALYZYN 2012, p. 447.

¹⁸⁷ ROSSNER 2020.

¹⁸⁸ BANDES 2020, p. 1292. Voir aussi B. POULIN 2004, p. 1118.

montrent aucune corrélation entre les déclarations de culpabilité (dans les affaires criminelles) ou les refus (dans les demandes d'asile) et le type d'audience¹⁸⁹. En fait, l'une de ces études a permis de conclure [traduction] « [qu']il n'y avait aucun élément de preuve statistiquement important selon lequel les juges ont rendu une décision plus sévère pour les cas d'expulsion lorsque les audiences avaient lieu par vidéo¹⁹⁰ ».

Autrement dit, bien que nous soyons d'accord pour affirmer que nous devrions nous méfier de l'effet déshumanisant potentiel des audiences virtuelles, nous ne devrions pas supposer qu'il prévaut dans tous les cas. Comme le laisse entendre un observateur : [traduction] « [l]a présence de tous les principaux participants au procès sur un écran à quelques centimètres de distance pour toutes les personnes en cause a généré un sentiment d'intimité qui a favorisé un sentiment d'engagement étroit envers le processus¹⁹¹ ». Il est possible d'accentuer ce [traduction] « sentiment d'intimité » en adoptant des directives claires concernant les arrière-plans utilisés par les personnes comparaisant à distance devant la CISR, y compris, si possible, l'utilisation d'arrière-plans virtuels. Cela aura pour effet d'assurer une certaine uniformité entre les participants.

De plus, lorsqu'une personne doit comparaître devant la CISR depuis une prison, un centre de détention ou tout autre lieu où elle se trouve sous garde, il faut s'efforcer de créer un environnement qui soit tranquille, accueillant et accessible. Cela peut se faire au moyen de ressources architecturales (en créant des pièces réservées à cette fin)¹⁹² ou à l'aide d'écouteurs qui éliminent les bruits de fond quand on ne dispose pas de telles pièces.



Recommandations

- Collaborer avec les prisons, les centres de détention, les membres du CC de la CISR et d'autres partenaires en vue de proposer des endroits calmes et accessibles pour la participation aux audiences virtuelles.

8. Les préoccupations concernant l'incidence des difficultés techniques sur l'issue d'une audience doivent être dissipées

Comme le montrent les données du sondage, il subsiste d'importantes préoccupations concernant l'incidence des difficultés techniques sur les procédures. En fait, l'analyse documentaire montre que les difficultés techniques sont l'un des principaux obstacles à l'accès à la justice¹⁹³. Bien que les difficultés techniques ne soient pas perçues comme ayant eu une incidence sur les procédures selon le sondage¹⁹⁴, la CISR devrait demeurer vigilante quant à la façon dont ces difficultés sont perçues par les participants. Comme nous l'avons vu précédemment, des études ont montré que les commissaires qui éprouvent des difficultés techniques [traduction] « peuvent être enclins à mal attribuer leurs sentiments négatifs [...] au témoin même et à l'évaluer moins favorablement¹⁹⁵ ». Dans le même ordre d'idées, les personnes comparaisant devant la CISR peuvent attribuer à tort une décision défavorable à des difficultés techniques

¹⁸⁹ ROSSNER 2020; et EAGLY 2015, p. 976.

¹⁹⁰ EAGLY 2015, p. 937.

¹⁹¹ MULCAHY 2020, p. 20.

¹⁹² Des pratiques exemplaires concernant la conception de telles pièces sont exposées dans ROWDEN, 2013.

¹⁹³ Voir SALYZYN 2020; SOURDIN 2020; CCR 2021, p. 9; et HAAS 2006, p. 77. La plupart des membres du CC de la CISR ont également soulevé cette question.

¹⁹⁴ Des études menées au Royaume-Uni en sont venues à une conclusion similaire. Voir MCCURDY 2020, p. 29.

¹⁹⁵ BANDES 2020, p. 1302.

plutôt qu'au bien-fondé de leur cause. Comme l'a résumé un membre du CC de la CISR : [traduction] « Les répercussions des problèmes techniques sont les suivantes : perte de temps, interruption du flux, sentiment d'impuissance des demandeurs d'asile, ce qui pourrait avoir une incidence sur leur témoignage, frustration des commissaires, ce qui pourrait avoir une incidence sur leur évaluation de la demande d'asile et accès à la justice en général pour les demandeurs d'asile qui n'ont pas de compétences technologiques ou qui n'ont pas accès à une connexion Internet fiable. » Même s'il n'y a pas grand-chose que la CISR puisse faire directement pour atténuer les difficultés techniques du côté de l'utilisateur, elle devrait continuer à offrir de l'information sur les exigences techniques et à mettre à jour cette information au fur et à mesure que de nouvelles versions de MS Teams sont lancées. Pour ce qui est des personnes comparaisant devant la CISR qui n'ont pas accès à une technologie adéquate pour des raisons financières ou autres, il pourrait s'avérer nécessaire d'offrir des locaux et du matériel soit directement ou par l'entremise de tiers. Cela est déjà possible dans certaines circonstances, mais certains membres du CC de la CISR ont souligné la nécessité de mettre en place davantage de ressources dans certaines régions du pays.

Recommandations



- Continuer à offrir et à mettre à jour des documents informant les participants des exigences techniques associées à une audience virtuelle et de la façon d'utiliser la technologie.
- Prévoir un espace et du temps pour permettre aux participants de faire l'essai de leur équipement.
- Veiller à ce que tous les participants aient accès à une connexion Internet adéquate et à des appareils appropriés.
- Créer des espaces ou organiser des services de location ou de prêt d'équipement directement ou par l'entremise d'un tiers.

9. Les préoccupations en matière de sécurité doivent être dissipées

Comme l'ont exprimé la plupart des membres du CC de la CISR, la sécurité est évidemment une préoccupation importante pour toute plateforme de vidéoconférence sur le Web¹⁹⁶, et bien que MS Teams semble être une plateforme plus sécurisée que bon nombre de ses concurrents¹⁹⁷, elle demeure soumise à un certain nombre de problèmes de sécurité¹⁹⁸. L'un de ces problèmes est le [traduction] « bombardement dans Zoom », où des tiers se connecteront à la plateforme dans le seul but de perturber les procédures¹⁹⁹. Cependant, bien que le bombardement dans Zoom soit agaçant et puisse causer du stress à la personne qui comparaît devant la CISR, cela n'aura aucune incidence sur la confidentialité des données ni sur le secret professionnel de l'avocat, et il est toujours possible que les parties perturbatrices soient expulsées de l'audience comme elles le seraient si l'audience avait lieu en personne.

¹⁹⁶ BENYEKHFLEF 2020; UNITAR 2020, p. 23; CALIFORNIA 2020, p. 14-15; LEDERER 2021, p. 331; SOURDIN 2020; et OCDE 2020.

¹⁹⁷ HOPKINS 2020, p. 13.

¹⁹⁸ Voir KOVACS 2020 et SOURDIN 2020.

¹⁹⁹ CALIFORNIA 2020, p. 14-15; LEDERER 2021, p. 331.

Comme l'expliquent M. Ebner et M. Zeleznikow, il faut tenir compte de trois niveaux de sécurité lorsqu'une personne utilise une plateforme comme MS Teams :

- sécurité des renseignements ([traduction] « qui protège les renseignements des parties contre le partage par des tiers »);
- sécurité des données ([traduction] « qui comprend des protections concernant les canaux de communication, les logiciels, les serveurs et tout matériel utilisé »);
- sécurité du système ([traduction] « mesure dans laquelle les utilisateurs sont confiants que le service qu'ils utilisent – la plateforme technologique ou ses opérateurs humains – n'utilise pas de quelque façon que ce soit leurs renseignements, leur participation, leur comportement ou leurs données²⁰⁰ »).

En ce qui concerne la sécurité des renseignements, puisque l'entreprise Microsoft est reconnue pour ses investissements massifs dans la sécurité, les risques sont bien contrôlés. Toutefois, en ce qui concerne la sécurité des données, comme l'observe un membre du CC de la CISR, il existe des risques importants liés au fait que la CISR ne vérifie pas si les participants utilisent une connexion sécurisée pour se connecter à l'audience. De plus, comme l'explique un autre membre du CC de la CISR : [traduction] « Certains demandeurs d'asile se sont aussi dits préoccupés par la confidentialité et par la possibilité d'être surveillés par leur pays d'origine lorsque les audiences ont lieu virtuellement. C'est particulièrement le cas des demandeurs d'asile des pays où l'Internet est surveillé très étroitement²⁰¹ ». Ce risque est accru par le fait que certaines lois, notamment la loi visant à clarifier l'utilisation légale des données à l'étranger des États-Unis, permettent au gouvernement américain de demander l'accès aux renseignements stockés sur les serveurs Microsoft, peu importe le lieu où ces serveurs se trouvent²⁰². Bien que Microsoft refuse de se conformer à ces demandes²⁰³, il demeure que cette société pourrait éventuellement être forcée de le faire. En ce sens, Microsoft offre les garanties appropriées, mais la sécurité du système demeure incertaine.

Recommandation



- Continuer de conseiller aux participants d'installer toutes les mises à jour de sécurité sur leurs appareils et d'utiliser des réseaux sécurisés pour se connecter à l'audience.
- Se tenir au courant des lois sur la protection des renseignements personnels et de la façon dont la loi visant à clarifier l'utilisation légale des données à l'étranger est appliquée au Canada.

Pour conclure la présente section, le commentaire suivant formulé par un membre du CC de la CISR résume le mieux les préoccupations concernant les audiences virtuelles : [traduction] « La CISR devrait veiller à ce que la technologie utilisée pour les audiences virtuelles permette une transmission audio et vidéo claire, fiable et ininterrompue, ainsi qu'une communication confidentielle et sécurisée. Cette technologie devrait être adéquate pour réduire au minimum les risques de lacunes dans la communication ou d'un discours non récupérable dans l'enregistrement audio ou vidéo, le cas échéant. De plus, le commissaire doit s'assurer que la qualité de la transmission audio et vidéo est bonne tout au long de

²⁰⁰ SOURDIN 2020.

²⁰¹ Voir aussi ELLIS 2004; et LEDERER 1999, p. 839.

²⁰² Loi visant à clarifier l'utilisation légale des données à l'étranger (*Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act*), H.R. 4943.

²⁰³ MICROSOFT 2021.

l'audience pour tous les participants et doit demander aux participants de signaler tout problème technologique qui survient pendant l'audience et y remédier immédiatement. »

Bien que certains de des éléments susmentionnés puissent être facilement réglés, d'autres demeurent hors du champ d'application pour différentes raisons, notamment les limites de MS Teams (ou toute autre plateforme de vidéoconférence).

Conclusion

Comme le suggère un membre du CC de la CISR : [traduction] « La CISR devrait [...] s'assurer activement que les demandeurs d'asile connaissent les avantages et les inconvénients des audiences en personne et des audiences virtuelles, afin qu'ils puissent faire le meilleur choix pour eux-mêmes ». Évidemment, pour qu'ils puissent le faire, la CISR doit d'abord elle-même connaître ces avantages et ces inconvénients. Après tout, bien qu'il soit indéniable que [traduction] « la capacité de la technologie d'accroître l'accès à la justice est importante²⁰⁴ », on peut également dire, comme l'a affirmé un membre du CC de la CISR, que [traduction] « des garanties doivent exister pour assurer le respect de l'équité procédurale lors des audiences à distance ».

Le présent rapport constituait une première étape pour mieux comprendre la façon dont les audiences virtuelles au moyen de MS Teams sont perçues par les différents intervenants. Toutefois, comme nous l'avons laissé entendre dans un autre article, [traduction] « [t]oute solution potentielle à long terme doit être le résultat d'une réflexion sérieuse afin de ne pas compromettre les valeurs essentielles au maintien de notre société démocratique²⁰⁵ ». En ce sens, d'autres recherches seront nécessaires pour bien saisir l'incidence des audiences virtuelles et leurs effets involontaires²⁰⁶ et pour établir si les avantages et les inconvénients perçus du format des audiences se confirment. Comme l'explique un auteur :

[traduction]

L'incidence de la vidéoconférence sur le processus judiciaire est toutefois difficile à évaluer. L'incidence de la technologie est souvent subtile. Il est peu probable que la vidéoconférence entraîne des changements mesurables dans le résultat des procédures. Néanmoins, nous ne pouvons pas et nous ne devons pas présumer que la technologie de vidéoconférence est tout à fait inoffensive²⁰⁷.

À l'heure actuelle, nous pouvons toutefois être convaincus que les données actuelles laissent entendre que les audiences virtuelles ne doivent pas être abandonnées après la pandémie. Par exemple, selon le Conseil canadien pour les réfugiés, 78 p. 100 des personnes comparaisant devant la CISR dans le cadre d'audiences virtuelles qui ont répondu au sondage ont affirmé qu'elles choisiraient de nouveau ce format si elles devaient participer à une autre audience²⁰⁸. Évidemment, cela sous-entend également que 22 p. 100 des répondants préféreraient reprendre les audiences en personne. Ces résultats confirment que les audiences virtuelles doivent encore être améliorées et qu'il peut y avoir des affaires qui ne peuvent pas être instruites virtuellement et qui ne doivent pas l'être.

Nous avons commencé le présent rapport par une citation tirée de la décision *Arconti v. Smith*. Nous estimons donc qu'il est juste de conclure par une citation : [traduction] « la technologie est un outil et non une réponse²⁰⁹. » Nous devons donc voir comment utiliser au mieux cet outil et ne pas simplement l'utiliser sans en comprendre les conséquences.

²⁰⁴ ARIZONA 2021, p. 9.

²⁰⁵ BENYEKHFLEF 2020.

²⁰⁶ SALYZYN 2020.

²⁰⁷ B. POULIN 2004, p. 1157.

²⁰⁸ CCR 2021, p. 11.

²⁰⁹ *Arconti v. Smith*, 2020 ONSC 2782 (CanLII), para 20.

Références

Lois

Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act), H.R. 4943.

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, L.C. 2001, chap. 27.

Jurisprudence

Arconti v. Smith, 2020 ONSC 2782 (CanLII).

Gomez c. Canada (Citoyenneté et Immigration), 2007 CF 216 (CanLII).

Kaushal v. Vasudeva et al., 2021 ONSC 440.

Livres et articles

- B. POULIN 2004** Anne BOWEN POULIN, « Criminal Justice and Videoconferencing Technology: The Remote Defendant », (2004) 78(4) *Tulane Law Review* 1089.
- BAIENSON 2021** Jeremy N. BAIENSON, « Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue », (2021) 2(1) *APAOpen*, accessible en ligne : <https://tmb.apaopen.org/pub/nonverbal-overload/release/2>.
- BANDES 2020** Susan A. BANDES et Neal FEIGENSON, « Virtual Trials: Necessity, Invention, and the Evolution of the Courtroom », (2020) 68 *Buff. L. Rev.* 1275.
- BATES 2016** Emily BATES, Jennifer BOND et David WISEMAN, « Troubling Signs: Mapping Access to Justice in Canada's Refugee System Reform », (2016) 47(1) *Ottawa Law Review* 39.
- BENYEKHLEF 2005** Karim BENEKHEF et Fabien GÉLINAS, « Online Dispute Resolution », (2005) 10-2 *Lex Electronica*. Accessible en ligne : <https://www.lex-electronica.org/s/939>.
- BENYEKHLEF 2010** Nicolas VERMEYS et Karim Benyekhlef, « Premiers éléments d'une méthodologie de réformation des processus judiciaires par la technologie », dans Daniel Le Métayer (dir.), *Les technologies de l'information au service des droits : opportunités, défis, limites*, Bruxelles, Bruylant, 2010.
- BENYEKHLEF 2020** Karim BENEKHEF, Nicolas VERMEYS et SARIT MIZRAHI, « Zooming in on the Importance of Upholding Legal Values in Virtual Trials », (2020) *Slaw*, accessible en ligne : <http://www.slaw.ca/2020/06/18/zooming-in-on-the-importance-of-upholding-legal-values-in-virtual-trials/>.
- EAGLY 2015** Ingrid V. EAGLY, « Remote Adjudication in Immigration », (2015) 109(4) *Northwest University Law Review* 933.

- ELLIS 2004** S. Ronald ELLIS, « Utilisation de la vidéoconférence lors des audiences sur les demandes d'asile », (2004), en ligne : <https://irb.gc.ca/fr/transparence/revues-verifications-evaluations/Pages/Video.aspx>.
- FEDERMAN 2006** Mark FEDERMAN, « On the Media Effects of Immigration and Refugee Board Hearings via Videoconference », (2006) 19(4) *Journal of Refugee Studies*, 433.
- HAAS 2006** Aaron HAAS, « Videoconferencing in Immigration Proceedings », (2006) 5 *Pierce L. Rev.* 59.
- HOPKINS 2020** Julie G. HOPKINS et Daniel URBAS, « Virtual Practice Makes Virtually Perfect – Practical Considerations for Virtual Hearings Identified through Simulations with Experienced Counsel and Arbitrators », (2020) accessible en ligne : <https://adric.ca/wp-content/uploads/2021/02/Virtual-Practice-Makes-Virtually-Perfect-%E2%80%93-Julie-G.-Hopkins-and-Daniel-Urbas-November-27-2020-1.pdf>.
- KOVACS 2020** Eduard KOVACS, « Microsoft Teams Vulnerability Exposed Organizations to Attacks », (2020) accessible en ligne : <https://www.securityweek.com/microsoft-teams-vulnerability-exposed-organizations-attacks>.
- LEDERER 1999** Fredric I. LEDERER, « The Road to the Virtual Courtroom? A Consideration of Today's – and Tomorrow's – High Technology Courtrooms », (1999) 50 *South Carolina Law Review* 799.
- LEDERER 2021** Fredric I. LEDERER, « The Evolving Technology-Augmented Courtroom Before, During, and After the Pandemic », (2021) 23 *Vanderbilt Journal of Entertainment and Technology Law* 301.
- LICOPPE 2015** Christian LICOPPE et Maud VERDIER, « L'interprétariat par visioconférence au sein des chambres de l'instruction en France : une étude conversationnelle de l'activité d'interprétariat dans un dispositif interactionnel médiatisé », (2015) 153 *Langage & Société* 113.
- LOCKE 2009** Jeff LOCKE, « Staging the Virtual Courtroom: An argument for standardizing camera angles in Canadian criminal courts », (2009) 1 *Masks* 36.
- MCCURDY 2020** Meredith ROSSNER et Martha MCCURDY, « Video Hearings Process Evaluation (Phase 2) – Final Report » (2020), en ligne : <https://www.gov.uk/government/publications/hmcts-video-hearings-process-evaluation-phase-2-final-report>.
- MULCAHY 2020** Linda MULCAHY, Emma ROWDEN et Wend TEEDER, « Exploring the case for Virtual Jury Trials during the COVID-19 crisis: A evaluation of a pilot study conducted by JUSTICE », (2020), accessible en ligne : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3876199.
- PUDDISTER 2020** Kate PUDDISTER et Tamara A. SMALL, « Trial by Zoom? The Response to COVID-19 by Canada's Courts », (2020) *Canadian Journal of Political Science* 1.
- ROBERGE 2015** Jean-François ROBERGE, « “Sense of Access to Justice” as a Framework for Civil Procedure Justice Reform: an Empirical Assessment of Judicial Settlement Conferences in Quebec (Canada) », (2015) 17(23) *Cardozo J. Of Conflict Resolution* 323.
- ROBERGE 2020** Jean-François ROBERGE, « Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne », (2020) 1 *Revue juridique de la Sorbonne* 5.

- ROSSNER 2020** Meredith ROSSNER et David TAIT, « Courts are Moving to Video During Coronavirus, but Research Shows it's Hard to get a Fair Trial Remote » (2020), *The Conversation*, accessible en ligne : <https://theconversation.com/courts-are-moving-to-video-during-coronavirus-but-research-shows-its-hard-to-get-a-fair-trial-remote-134386>.
- ROSSNER 2021** Meredith ROSSNER et David TAIT, « Presence and Participation in a Virtual Court », (2021) *Criminology & Criminal Justice* 1.
- ROTH 2000** Michael D. ROTH, « Laissez-Faire Videoconferencing: Remote Witness Testimony and Adversarial Truth », (2000) 48 *UCLA Law Review* 185.
- ROWDEN 2013** Emma ROWDEN *et al.*, « Gateways to Justice: Design and Operational Guidelines for Remote Participation in Court Proceedings » (2013), en ligne : <https://courtofthefuture.org/publications/gateways-to-justice-guidelines-for-remote-participation-in-court/>.
- SALYZYN 2012** Amy SALYZYN, « A New Lens: Reframing the Conversation about the Use of Video Conferencing in Civil Trials in Ontario », (2012) 51(2) *Osgoode Hall Law Review* 429.
- SALYZYN 2020** Amy SALYZYN, « "Trial by Zoom": What Virtual Hearings Could Mean for Open Courts, Participant Privacy and the Integrity of Court Proceedings », (2020) *Slaw*, accessible en ligne : <http://www.slaw.ca/2020/04/17/trial-by-zoom-what-virtual-hearings-could-mean-for-open-courts-participant-privacy-and-the-integrity-of-court-proceedings/>.
- SOSSIN 2007** Lorne SOSSIN et Zimra YETNIKOFF, « I Can See Clearly Now: Videoconference Hearings and the Legal Limit on How Tribunals Allocate Resources », (2007) 25(2) *Windsor Yearbook of Access to Justice* 247.
- SOURDIN 2020** Tania SOURDIN et John ZELEZNIKOW, « Courts, Mediation and COVID-19 », (2020) accessible en ligne : <https://ssrn.com/abstract=3595910>.
- T. JOHNSON 2006** Molly TREADWAY JOHNSON et Elizabeth C. WIGGINS, « Videoconferencing in Criminal Proceedings: Legal and Empirical Issues and Directions for Research », (2006) 28(2) *Law & Policy* 211.
- TAIT 2017** David TAIT *et al.*, *Towards a Distributed Courtroom* (2017), accessible en ligne : <https://courtofthefuture.org/publications/towards-distributed-court-om/>.
- TAIT 2018** David TAIT *et al.*, « Virtual Court Study: Report of a Pilot Test 2018 », (2018) accessible en ligne : <https://courtofthefuture.org/publications/virtual-court-study/>, p. 28.
- TAIT 2021** Meredith ROSSNER, David TAIT et Martha MCCURDY, « Justice Reimagined: Challenges and Opportunities with Implementing Virtual Courts », (2021) 33(1) *Current Issues in Criminal Justice* 94.
- VERMEYS 2010** Nicolas VERMEYS, « Responsabilité civile et sécurité informationnelle », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2010.
- VERMEYS 2019** Nicolas VERMEYS et Jean-François ROBERGE, « ODR as a Public Service: The Access to Justice-Driven Canadian Experience », (2019) 6(2) *International Journal of Online Dispute Resolution* 227.
- WALSH 2008** Frank M. WALSH et EDWARD M. WALSH, « Effective Processing or Assembly-Line Justice? The Use of Teleconference in Asylum Removal Hearings », (2008) 22(2) *Georgetown University Law Center* 259.

Rapports

- ARIZONA 2021** ARIZONA SUPREME COURT – COVID-19 CONTINUITY OF COURT OPERATIONS DURING PUBLIC HEALTH EMERGENCY WORKGROUP, « Post-Pandemic Recommendations » (2021), accessible en ligne : https://www.ncsc.org/data/assets/pdf_file/0025/68920/AZ-Court-Post-Pandemic-Recommendations.pdf.
- CALIFORNIA 2020** CALIFORNIA COMMISSION ON ACCESS TO JUSTICE, Remote Hearings and Access to Justice During Covid-19 and Beyond (2020), accessible en ligne : https://www.ncsc.org/_data/assets/pdf_file/0018/40365/RRT-Technology-ATJ-Remote-Hearings-Guide.pdf.
- CALIFORNIA 2021** WORKGROUP ON POST-PANDEMIC INITIATIVES, « Interim Report: Remote Access to Courts », (2021) accessible en ligne : <https://newsroom.courts.ca.gov/sites/default/files/newsroom/2021-08/P3%20Workgroup%20Remote%20Access%20Interim%20Report%2008162021.pdf>.
- CCR 2021** CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS, « Rapport sur la surveillance des audiences virtuelles à la SPR », (2021), disponible en ligne : <https://ccrweb.ca/sites/ccrweb.ca/files/rpd-virtual-hearing-report-2021.pdf>.
- CHICAGO 2005** THE LEGAL ASSISTANCE FOUNDATION OF METROPOLITAN CHICAGO, « Videoconferencing in Removal Proceedings: A case Study of the Chicago Immigration Court » (2005), accessible en ligne : http://chicagoappleseed.org/wp-content/uploads/2012/08/videoconfreport_080205.pdf.
- MICROSOFT 2021** MICROSOFT « Law Enforcement Requests Report », (2021), accessible en ligne : <https://www.microsoft.com/en-us/corporate-responsibility/law-enforcement-requests-report>.
- OCDE 2020** OCDE, « Access to Justice and the COVID-19 Pandemic: Compendium of Country Practices », (2020), accessible en ligne : <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>.
- OHIO 2021** THE SUPREME COURT OF OHIO TASK FORCE ON IMPROVING COURT OPERATIONS USING REMOTE TECHNOLOGY, « Report & Recommendations », (2021), accessible en ligne : <https://www.supremecourt.ohio.gov/Boards/iCourt/ReportVolumel.pdf>.
- ONTARIO 2021** JOINT E-HEARINGS TASKFORCE, « Best Practices for Remote Hearings », 2^e éd. (2021), disponible en ligne : <https://www.ontariocourts.ca/scj/files/best-practices-remote-hearings.pdf>.
- UNITAR 2020** UNITAR, « Remote Hearing Toolkit » (2020), disponible en ligne : <https://www.unitar.org/learning-solutions/publications/remote-hearing-toolkit>.

Autres références

BORDERLINES 2021

Borderlines, ép. 60 – « where Canada's political parties stand on immigration in 2021, with Chantal Desloges ».

Présentation PowerPoint de la CISR 2021 CISR, « Refugee Hearing Preparation », (2021) présentation PowerPoint.

Site Web de la CISR 2021 CISR, « Audiences virtuelles à la SPR – Guide à l'intention des parties » (2021), accessible en ligne : <https://irb.gc.ca/fr/legales-politique/procedures/Pages/spr-audiences-virtuelles-guide.aspx>.

PowerPoint de la SPR de la CISR de 2021

CISR-SPR, « Séance Ready Tours » (2021) présentation PowerPoint.

Annexe I – Guide d'évaluation

Nicolas Vermeys²¹⁰

Valentin Callipel²¹¹

Version 2.0 – 14 juin 2021

²¹⁰ M Vermeys est directeur adjoint chez BVC Groupe Cyberjustice. Il est également professeur titulaire et vice-doyen des programmes à la Faculté de droit de l'Université de Montréal, et directeur adjoint du Laboratoire de cyberjustice.

²¹¹ M. Callipel est vice-président de BVC Groupe Cyberjustice et chargé de mission au Laboratoire de cyberjustice.

Avant-propos

BVC Groupe Cyberjustice s'est vu confier par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (ci-après la « CISR ») le mandat d'élaborer un guide d'évaluation proposant un indice, des indicateurs ainsi que des questions de sondage visant à mesurer l'accès à la justice lorsqu'une personne comparaît devant la CISR durant une audience virtuelle tenue à l'aide de Microsoft Teams (MS Teams). Même si ce mandat semble relativement circonscrit, il soulève certaines difficultés quant à la notion d'accès à la justice, une notion qui est très subjective et, par conséquent, difficile à mesurer au moyen d'une approche binaire.

De plus, même s'il est possible d'établir si des personnes estiment ou croient avoir obtenu un accès suffisant à la justice lorsqu'elles comparaissent au moyen de MS Teams, il s'agit d'une question distincte de savoir si la qualité de cet accès est égale, inférieure ou supérieure à celle des audiences en personne. Comme nous n'avons pas de base de référence pour comparer les deux types d'audiences et que notre mandat ne permet pas la création d'une telle base de référence, le cadre proposé ne peut pas fournir d'indication claire quant à la qualité relative des audiences virtuelles par rapport à leur équivalent en personne.

Méthod

Comme l'accès à la justice demeure un concept changeant que les chercheurs en sont venus à définir de différentes façons, notre première tâche consistait à analyser et à examiner les définitions existantes²¹² afin d'en choisir une qui satisfait la CISR. À la suite d'un atelier tenu le 26 mai 2021 avec des représentants de la CISR (ci-après « l'atelier »), nous en sommes venus à comprendre qu'il faudrait utiliser une définition plus étroite de l'accès à la justice pour structurer notre indice, laquelle s'appuierait sur des indicateurs factuels et mesurables. Cette approche a l'avantage d'offrir une réponse presque binaire à des questions éventuelles, mais elle ne permet pas d'évaluer si les personnes qui comparaissent devant la CISR perçoivent qu'elles ont obtenu un accès à la justice. Pour cette raison, nous avons choisi d'adopter la définition médiane suivante proposée par Emily Bates, Jennifer Bond et David Wiseman. Selon ces auteurs, l'accès à la justice se compose de trois éléments :

1. la capacité des [demandeurs d'asile/appelants] de se prévaloir des processus de justice (**accès procédural**) et d'y participer efficacement;
2. l'obtention d'un résultat équitable lorsqu'ils le font (**accès substantiel**);
3. la reconnaissance et le respect de leur situation et de leurs besoins uniques par le système de justice (**accès inclusif**)²¹³.

L'étape suivante de l'élaboration de notre indice consistait à analyser les indices existants et à établir lequel servirait le mieux notre objectif, c'est-à-dire mesurer l'accès à la justice par l'intermédiaire des audiences tenues au moyen de MS Teams. À cette fin, les indices suivants ont été examinés :

²¹² À cette fin, les définitions des auteurs et les rapports suivants ont été pris en considération : *Boîte à outils sur l'accès à la justice*, document interne, Ottawa, ministère de la Justice du Canada, 2012; Lorne Sossin, « Chapter 7: Access to administrative justice and other concerns » dans Colleen Flood et Lorne Sossin, *Administrative Law in Context*, 2^e éd., Toronto, Emond Montgomery Publishing, p. 203; Jean-François Roberge, *La justice participative*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011.

²¹³ Emily Bates, Jennifer Bond et David Wiseman, « Troubling Signs: Mapping Access to Justice in Canada's Refugee System Reform », (2016) 47(1) *Ottawa Law Review* 39.

- Strategic framework for access to justice in the federal civil justice system [cadre stratégique pour l'accès à la justice dans le système fédéral de justice]²¹⁴;
- National Legal Assistance Data Standards Manual [manuel sur les normes relatives aux données concernant l'assistance judiciaire]²¹⁵;
- Recommended Access to Justice Indicators for Implementation of Goal 16 of the UN 2030 SDG [indicateurs d'accès à la justice recommandés pour la mise en œuvre de l'objectif 16 des Objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies]²¹⁶;
- Measuring Online Legal Resources: A framework Inspired by the Drake Equation [mesurer les ressources juridiques en ligne : un cadre inspiré de l'équation de Drake]²¹⁷;
- Paths to Justice: A Past, Present and Future Roadmap [les chemins de la justice : une feuille de route pour le passé, le présent et l'avenir]²¹⁸;
- Assisted Digital Support for Civil Justice System Users: Demand, Design and Implementation [soutien numérique assisté pour les utilisateurs du système de justice civile : demande, conception et mise en œuvre]²¹⁹;
- Measuring the costs and quality of Access to Justice [mesurer les coûts et la qualité de l'accès à la justice]²²⁰;
- Access to Justice Well-being Index [indice de bien-être en matière d'accès à la justice]²²¹;
- Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales²²²;
- Global Insights on Access to Justice [perspectives mondiales sur l'accès à la justice]²²³;
- Sense of Access to Justice [sentiment d'accès à la justice]²²⁴.

La plupart des outils susmentionnés présentaient deux principaux inconvénients :

1. Ils ont été élaborés principalement pour des affaires civiles et, par conséquent, ils ne sont pas adaptés aux types d'affaires instruites par la CISR, puisqu'ils portent en grande partie sur la capacité d'aider les parties à régler un différend. Cela ne signifie pas que nous ne pouvons pas tirer de repères méthodologiques de ces outils, mais leur application aux processus de la CISR générerait des réponses incohérentes, puisque de nombreuses questions proposées (par exemple, des questions concernant le choix d'un mécanisme de règlement des différends) ne s'appliquent tout simplement pas aux affaires administratives.

²¹⁴ Ministère du Procureur général du gouvernement de l'Australie, « A strategic framework for access to justice in the federal civil justice system », (2009) Report by the Access to Justice Taskforce, en ligne :

<<https://www.ag.gov.au/sites/default/files/2020-03/A%20Strategic%20Framework%20for%20Access%20to%20Justice%20in%20the%20Federal%20Civil%20Justice%20System.pdf>>.

²¹⁵ Ministère du Procureur général du gouvernement de l'Australie, « National Legal Assistance Data Standards Manual » (2015), en ligne :

<<https://www.ag.gov.au/LegalSystem/Legalaidprogrammes/Pages/National-Legal-Assistance-Data-Standards.aspx>>.

²¹⁶ Centre for Access to Justice at Fordham Law School, « Recommended Access to Justice Indicators for Implementation of Goal 16 of the UN 2030 Sustainable Development Agenda in the United States », (2016) *National Centre for Access to Justice at Fordham Law School*, en ligne : <<http://ncforaj.org/wp-content/uploads/2016/12/NCAJ-CHRI-9-15-16-Recommended-AtJ-National-Indicators-12-1-16-final.pdf>>.

²¹⁷ Laura Quinn et Joyce Raby, « Measuring Online Legal Resources: A Framework Inspired by the Drake Equation », (2018) Florida Legal Technology Center, en ligne :

<<https://www.srln.org/system/files/attachments/Drake-Equation-for-Online-Legal-v7.pdf>>.

²¹⁸ Pascoe Pleasence, Nigel Balmer et Rebecca Sandefur, « Paths to Justice: A Past, Present and Future Roadmap », (2013) Nuffield Foundation, en ligne :

<<http://www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/PTJ%20Roadmap%20NUFFIELD%20Published.pdf>>.

²¹⁹ Catrina Denvir, « Assisted Digital Support for Civil Justice Users : Demand, Design and Implementation », (2018) U.K. Courts and Tribunals Judiciary, en ligne :

<<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2018/06/cjc-report-on-assisted-digital-support.pdf>>.

²²⁰ Martin Gramatikov *et al.*, « A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice », (2010) Law for life, en ligne : <<http://lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2013/05/handbook-for-measuring-the-costs-and-quality-of-access-to-justice-271.pdf>>.

²²¹ Tim Roberts & Associates Consulting, « Access to Justice Well-being Index: Final report and Index », (2018) ministère de la Justice du Canada, Division de l'évaluation (pas encore publié).

²²² Susan McDonald, « Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales », (2017) ministère de la Justice du Canada, en ligne :

<<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/eaf-fab/p1.html>>.

²²³ World Justice Project, « Global Insights on Access to Justice », (2019), en ligne :

<<https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-A2J-2019.pdf>>.

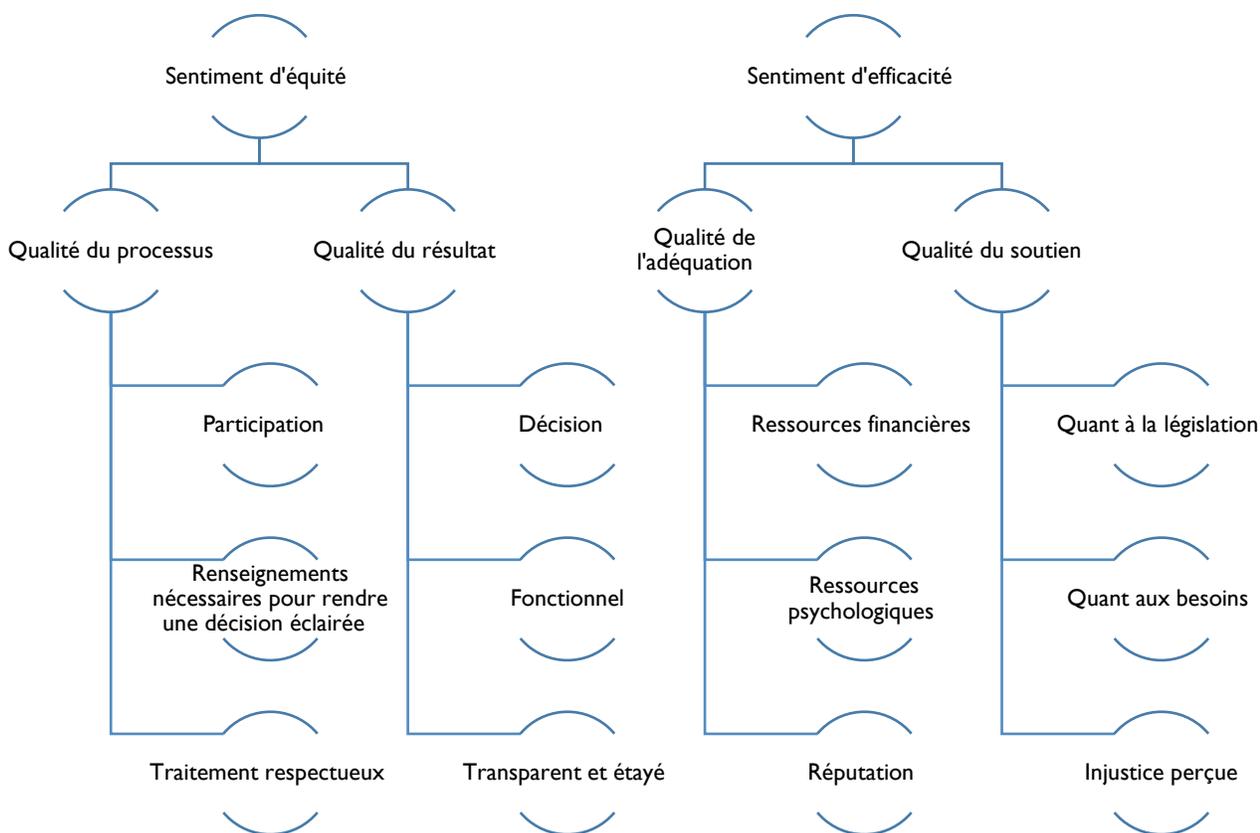
²²⁴ Jean-François Roberge, « “Sense of Access to Justice” as a Framework for Civil Procedure Justice Reform: An Empirical Assessment of Judicial Settlement Conferences in Quebec (Canada) », (2015) 17(23) *Cardozo Journal of Conflict Resolution* 323; Jean-François Roberge, « Le sentiment de justice ». Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne? », (2020) 1 *Revue juridique de la Sorbonne* 5.

- Il s'agissait principalement d'outils d'autoévaluation plutôt que d'indices servant à mesurer la satisfaction des demandeurs d'asile ou des appelants. En ce sens, ils concernent la façon dont une cour ou un tribunal évalue la qualité de ses propres processus, et non la façon dont les principaux intervenants (demandeurs d'asile ou appelants) perçoivent la qualité de l'accès à la justice qu'ils ont reçu. Cela ne veut pas dire que les outils d'autoévaluation ne sont pas pertinents ou utiles, mais, comme il a été mentionné précédemment, l'accès à la justice est subjectif. C'est pourquoi il est important de mesurer le sentiment des personnes touchées par les décisions de la CISR par rapport au processus.

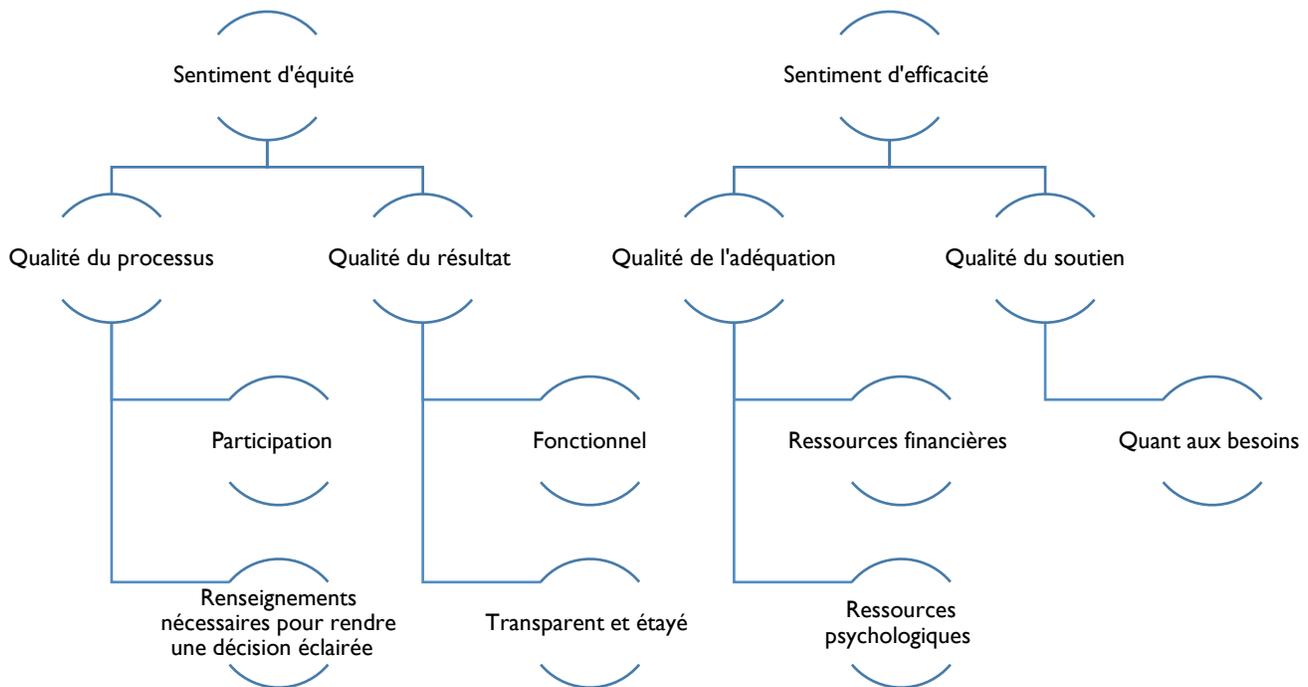
Pour les raisons susmentionnées, nous avons choisi d'utiliser, comme point de départ, l'indice du « Sense of Access to Justice » (sentiment d'accès à la justice), car il s'agissait du seul indice proposé permettant d'aborder la question de l'accès à la justice du point de vue du demandeur d'asile ou de l'appelant **et** étant suffisamment souple pour être adapté aux audiences de la CISR. L'indice du sentiment d'accès à la justice a été adapté, et seules les questions qui ont été évaluées sont incluses dans les guides de sondage se trouvant aux sections 4, 5 et 6 de la présente annexe.

Indice et indicateurs

La version initiale de l'indice du sentiment d'accès à la justice mesure le sentiment d'un demandeur d'asile ou d'un appelant à l'égard de l'équité et de l'efficacité du processus. Dans sa forme initiale, l'indice se compose de douze (12) facteurs, séparés en quatre (4) catégories, auxquels un poids égal est accordé. Chaque facteur est évalué individuellement, et une note de 1 à 6 leur est donnée. Les facteurs sont représentés dans le tableau suivant :



Compte tenu du cadre particulier de notre mandat, nous avons choisi de remanier et de raffiner ces facteurs afin qu'ils reflètent mieux les réponses dont les intervenants externes ont besoin. En ce sens, la plupart des questions concernant **le processus** plutôt que **la technologie** ont été mises de côté. Il nous reste donc sept (7) questions plutôt que douze (12).



Même si l'approche en question offre un outil plus succinct et direct pour mesurer l'incidence de l'utilisation de MS Teams pour les audiences sur l'accès à la justice, elle ne permet pas de mieux comprendre les processus de la CISR. Seules les questions qui ont été utilisées dans le cadre du sondage sur l'accès à la justice de la CISR sont énoncées plus bas, dans les sections 4 à 6.

Enfin, comme le sondage peut être rempli par des demandeurs d'asile ou des appelants, par leurs représentants ou par des agents d'audience de l'ASFC, nous avons cru préférable de rédiger les questions différemment en fonction de la personne sondée. À cette fin, trois sondages différents ont été utilisés, bien qu'ils contiennent des questions semblables.

Les sondages utilisés aux fins de la présente évaluation comprennent trois (3) sections distinctes. La section 1 comporte des questions contextuelles visant à mieux comprendre la situation des personnes qui répondent au sondage. Ces renseignements permettront ensuite aux chercheurs de générer des statistiques en fonction de certains indicateurs, comme le degré de connaissances technologiques avant l'audience. Ces questions ne sont pas nécessaires pour mesurer le sentiment d'accès à la justice; elles servent seulement à mieux éclairer la CISR quant à la situation contextuelle des personnes sondées.

La section 2 comporte des questions qui nous permettront de mesurer le sentiment d'accès à la justice. Chaque question est conçue pour mesurer l'un des sept facteurs décrits à la section 2 du présent guide,

qui, en fonction des recherches scientifiques utilisées pour bâtir le modèle choisi en l'occurrence, ont été établis comme étant indispensables pour mesurer le sentiment d'accès à la justice d'une personne. À cette fin, la section 3 génère des données essentielles pour alimenter notre modèle.

La section 3 est simplement ajoutée pour permettre à la CISR de recueillir des commentaires généraux. Cette section n'est pas nécessaire pour alimenter notre indice.

Mesures du sondage

Le sentiment d'accès à la justice d'une personne sera évalué en ajoutant la valeur attribuée à chaque question figurant à la section 3 (votre expérience). Toutes les questions se verront accorder un poids égal ($n = 1$) et seront notées par la personne sondée selon une échelle de 1 à 5. La note accordée pour chaque question sera ensuite additionnée et transférée en pourcentage. Par exemple, si la CISR décide de se limiter aux sept questions suggérées et qu'un participant répond à chaque question comme suit :

- Q1 = 4/5
- Q2 = 5/5
- Q3 = 5/5
- Q4 = 3/5
- Q5 = 4/5
- Q6 = 5/5
- Q7 = 4/5

Le total serait de 30/35, ce qui nous donne un sentiment d'accès à la justice de 85,7 p. 100. Si une personne sondée refuse de répondre à l'une des questions ou choisit la réponse « sans objet », la question sera éliminée du calcul final.

Comme dans le cas de toute analyse ou de tout sondage, il n'y a pas de note de passage préétablie. Autrement dit, l'espoir est d'atteindre le pourcentage le plus élevé possible. Bien qu'il soit coutume d'établir qu'une note de passage se situe à 60 p. 100, l'objectif de la CISR ne devrait pas être d'atteindre un nombre donné, mais plutôt de tirer parti des résultats initiaux pour peaufiner la façon dont les audiences virtuelles sont tenues afin d'obtenir des notes toujours plus élevées lors d'évaluations futures. Le pourcentage final pourrait également être comparé à une note éventuelle de l'accès à la justice pour les audiences en personne en vue d'établir si les audiences virtuelles sont perçues comme offrant un accès à la justice meilleur, équivalent ou pire que leurs équivalents en personne.

Questions du sondage (demandeur d'asile ou appelant)

Comme il a été mentionné précédemment, seules les questions réellement utilisées dans les sondages sont énoncées ci-dessous.

1.1. Section 1 – Contexte

	Question	Commentaires et considérations
1	<p>Quel était l'objet de votre audience devant la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une demande d'asile 2. Un appel en matière de demande d'asile 3. Un appel en matière d'immigration 4. Une enquête 5. Autre 	
2	<p>Étiez-vous représenté par un avocat ou un consultant en immigration?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	<p>Les personnes qui sont représentées et qui se trouvent ou non dans la même pièce que leur représentant auront moins de manipulations technologiques à faire durant l'audience et, par conséquent, elles pourraient avoir une vision plus positive du processus si elles ne sont pas versées en technologie. En outre, si le représentant a participé à plus d'une audience en ligne, cela pourrait être vu comme étant rassurant pour les personnes qui comparaissent devant la CISR. Cela pourrait les aider à se sentir plus préparés ou à l'aise en vue de leur audience en ligne que les personnes qui ne sont pas représentées.</p>
3	<p>La décision vous était-elle favorable?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. La décision n'a pas encore été reçue 4. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	<p>Même si des études ont montré que ce n'est pas le cas, la croyance populaire veut que l'opinion d'une personne sur l'accès à la justice soit influencée selon qu'elle « gagne » ou non sa cause. La question vise à vérifier cette affirmation.</p>
4	<p>Avez-vous reçu l'avis de convocation transmis par la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	<p>Si une personne n'a pas reçu l'information appropriée avant l'audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'au manque d'information.</p>
5	<p>Avez-vous lu l'avis de convocation transmis par la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 	<p>La question était inspirée par le sondage actuel de la CISR. Si une personne ne s'est pas bien préparée en vue d'une audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes</p>

	3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre	qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'à son manque de préparation.
6	<p>Avez-vous trouvé notre avis de convocation facile à comprendre?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non (veuillez expliquer pourquoi) Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	La question était inspirée par le sondage actuel de la CISR. Si une personne n'a pas compris l'information reçue avant l'audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'à son manque de compréhension.
7	<p>Avez-vous reçu des renseignements à l'appui avant votre audience, notamment le guide des participants?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non (veuillez expliquer pourquoi) Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	Si une personne n'a pas reçu l'information appropriée avant l'audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'au manque d'information.
8	<p>Avez-vous lu des renseignements à l'appui avant votre audience, notamment le guide des participants?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non (veuillez expliquer pourquoi) Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	Cette question a été inspirée par le sondage existant de la CISR. Si une personne ne s'est pas bien préparée en vue d'une audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'à son manque de préparation.
9	<p>Avez-vous trouvé les renseignements à l'appui de votre audience virtuelle, notamment le guide du participant, faciles à comprendre?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non (veuillez expliquer pourquoi) Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	La question a été inspirée par le sondage existant de la CISR. Si une personne n'a pas compris l'information reçue avant l'audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'à son manque de compréhension.
10	<p>Saviez-vous avant votre audience à quoi vous attendre et comment vous préparer à celle-ci?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non (veuillez expliquer pourquoi) Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	La question était inspirée par le sondage actuel de la CISR. Si une personne n'a pas compris l'information reçue avant l'audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'à son manque de compréhension.
11	<p>À quel point êtes-vous à l'aise avec la technologie?</p> <ol style="list-style-type: none"> Très à l'aise Moyennement à l'aise Peu à l'aise Je préfère ne pas répondre 	Il va sans dire qu'une personne plus à l'aise avec la technologie aura probablement moins de problèmes pendant l'audience ou comprendra que les problèmes ne sont pas attribuables à la CISR.
12	<p>Au début de l'audience virtuelle, la procédure vous a-t-elle été expliquée par un représentant de la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre 	Si une personne n'a pas reçu l'information appropriée avant l'audience, il se peut qu'elle ait, pendant l'audience, des problèmes qu'elle attribue à la technologie plutôt qu'au manque d'information.

13	Quel appareil avez-vous utilisé pour vous connecter à l'audience virtuelle? <ol style="list-style-type: none"> 1. Téléphone 2. Tablette 3. Ordinateur portable 4. Ordinateur de bureau 5. Ordinateur au bureau de la CISR 6. Autre 	La question était inspirée par le sondage actuel de la CISR. Certains appareils peuvent offrir de moins bonnes interactions au moyen de MS Teams, ce qui, par conséquent, aurait une incidence sur la compréhension qu'a une personne du processus.
14	D'où vous êtes-vous connecté à l'audience? <ol style="list-style-type: none"> 1. Mon domicile 2. Le bureau du conseil 3. Un bureau de la CISR 4. Autre : 	La question était inspirée par le sondage actuel de la CISR. Le fait de savoir de quel endroit les personnes se sont connectées nous permet de mieux comprendre le contexte de leur participation.

1.2. Section 2 – Votre expérience

La présente section constitue le cœur de notre indice. Chaque question est nécessaire pour nous permettre de mesurer le sentiment d'accès à la justice chez la personne sondée.

Question							Commentaires
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants? Après l'audience virtuelle, j'ai le sentiment que :							
	Fortement en désaccord	-		+	Tout à fait d'accord	Sans objet	À la demande de la CISR, l'échelle de 1 à 6 a été remplacée par une échelle de 1 à 5 afin de l'harmoniser avec l'échelle utilisée dans ses autres sondages postérieurs à l'audience.
	1	2	3	4	5	X	
1	MS Teams m'a permis de plaider ma cause ou de dire ce que je voulais dire au commissaire durant mon audience.						
2	MS Teams m'a permis d'interagir avec mon représentant pendant le processus.						
3	J'ai été traité avec respect et dignité durant l'audience virtuelle.						
4	L'audience virtuelle a eu lieu sans problèmes techniques importants.						
5	Je n'ai eu aucun problème d'interprétation durant mon audience virtuelle.						
6	Le fait que l'audience était virtuelle m'a permis d'épargner du temps et des efforts (le temps nécessaire pour me préparer à l'audience virtuelle, etc.)						
7	Le fait que l'audience était virtuelle m'a aidé à économiser de l'argent (p. ex. les dépenses liées aux déplacements).						

8	Le fait que l'audience était virtuelle était moins stressant pour moi que de devoir me présenter à une audience en personne.	
9	J'ai reçu un <i>soutien</i> suffisant pour prendre part à l'audience virtuelle.	
10	Dans l'ensemble, mon expérience d'audience virtuelle à la CISR a été positive.	

1.3. Section 4 – Commentaires

La présente section vise à recueillir des commentaires sur le sondage et à permettre un suivi. Elle ne fait pas partie de l'indice et demeure purement discrétionnaire.

	Question	Commentaires
1	Avez-vous d'autres commentaires à formuler concernant votre audience virtuelle?	
2	Si vous avez eu des problèmes liés à l'interprétation, quels étaient-ils?	
3	<p>Si vous avez éprouvé des difficultés durant votre audience virtuelle, veuillez mentionner lesquelles parmi la liste suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connectivité Internet ou bande passante • Problèmes technologiques mineurs, bogues ou retards • Attente du début d'une audience • Problèmes audio ou problèmes de son • Son coupé ou personnes qui parlent en même temps • Capacité de communiquer avec les autres • Clavardage privé ou salles de réunion en petit groupe • Problèmes liés à la vidéo • Partage d'écran • Arrière-plans • Disposition des fenêtres de la vidéo • Lacunes ou inefficacité de la vidéoconférence • Reconnaissance de la présence • Problèmes avec le traducteur ou l'interprète • Recours à des pièces • Admission d'éléments de preuve • Partage de documents • Questions de sécurité • Manque de formation • Essai du matériel • Facilité d'utilisation et convivialité • Autre 	

Questions du sondage (représentant)

1.4. Section 1 – Contexte

	Question
1	<p>Quel était l'objet de l'audience devant la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une demande d'asile 2. Un appel en matière de demande d'asile 3. Un appel en matière d'immigration 4. Une enquête 5. Autre
2	<p>Êtes-vous avocat ou consultant en immigration?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avocat 2. Consultant en immigration 3. Je préfère ne pas répondre
3	<p>La décision était-elle favorable à votre client?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. La décision n'a pas encore été reçue 4. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
4	<p>Est-ce que vous ou votre client avez reçu l'avis d'appel et le Guide du participant?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
5	<p>Votre client a-t-il lu l'avis de convocation et le Guide des participants transmis par la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
6	<p>Votre client a-t-il trouvé notre avis de convocation et notre Guide du participant faciles à comprendre?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
7	<p>Avez-vous, votre client ou vous-même, reçu des renseignements à l'appui avant l'audience, notamment le guide du participant?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre

8	Avez-vous, votre client ou vous-même, lu des renseignements à l'appui avant l'audience, notamment le guide du participant? 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
9	Avez-vous, votre client ou vous-même, trouvé les renseignements à l'appui de l'audience virtuelle, notamment le guide du participant, faciles à comprendre? 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
10	Avant l'audience, votre client savait-il à quoi s'attendre et comment se préparer à celle-ci? 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
11	À quel point votre client est-il à l'aise avec la technologie? 1. Très à l'aise 2. Moyennement à l'aise 3. Peu à l'aise 4. Je préfère ne pas répondre
12	Est-ce qu'un membre du personnel de la CISR ou la personne qui présidait l'audience a expliqué la procédure au début de l'audience virtuelle? 1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
13	Quel appareil votre client a-t-il utilisé pour se connecter à l'audience virtuelle? 1. Téléphone 2. Tablette 3. Ordinateur portable 4. Ordinateur de bureau 5. Autre :
14	De quel endroit votre client s'est-il connecté à l'audience? 1. Mon domicile 2. Mon bureau 3. Autre :

1.5. Section 2 – Votre expérience

Question		Fortement en désaccord				Tout à fait d'accord	Sans objet
		1	2	3	4	5	X
1	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants? Après l'audience virtuelle, j'ai le sentiment que : MS Teams a m'a permis de plaider la cause ou de dire ce que je voulais dire au commissaire durant l'audience.						
2	MS Teams m'a permis d'interagir avec mon client pendant le processus.						

3	Mon client a été traité avec respect et dignité durant l'audience virtuelle.						
4	L'audience virtuelle a eu lieu sans problèmes techniques importants.						
5	L'interprétation n'a posé aucun problème durant l'audience virtuelle.						
6	Le fait que l'audience était virtuelle nous a permis, à mon client et à moi-même, d'épargner du temps et des efforts (le temps dont mon client et moi avons eu besoin pour nous préparer à l'audience virtuelle, etc.)						
7	Le fait que l'audience était virtuelle nous a aidés, mon client et moi, à économiser de l'argent (p. ex. les dépenses liées aux déplacements).						
8	Le fait que l'audience était virtuelle était moins stressant pour mon client que de devoir se présenter à une audience en personne.						
9	Mon client et moi avons reçu un soutien suffisant pour prendre part à l'audience virtuelle.						
10	Dans l'ensemble, mon expérience d'audience virtuelle à la CISR a été positive.						

1.6. Section 3 – Commentairea

	Question
1	Avez-vous d'autres commentaires à formuler concernant l'audience virtuelle?

2	<p>Si vous avez éprouvé des difficultés durant l'audience virtuelle, veuillez mentionner lesquelles parmi la liste suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connectivité Internet ou bande passante • Problèmes technologiques mineurs, bogues ou retards • Attente du début d'une audience • Problèmes audio ou problèmes de son • Son coupé ou personnes qui parlent en même temps • Capacité de communiquer avec les autres • Clavardage privé et salles de réunion en petits groupes • Problèmes liés à la vidéo • Partage d'écran • Arrière-plans • Disposition des fenêtres de la vidéo • Lacunes ou inefficacité de la vidéoconférence • Reconnaissance de la présence • Problèmes avec le traducteur ou l'interprète • Recours à des pièces • Admission d'éléments de preuve • Partage de documents • Questions de sécurité • Manque de formation • Essai du matériel • Facilité d'utilisation et convivialité • Autre
3	<p>Si votre client a eu des problèmes liés à l'interprétation, quels étaient-ils?</p>

Questions du sondage (agents d'audience de l'ASFC)

1.7. Section 1 – Contexte

	Question
1	<p>Quel était l'objet de l'audience de la CISR?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une demande d'asile 2. Un appel en matière d'asile 3. Un appel en matière d'immigration 4. Une enquête 5. Autre :
2	<p>Le résultat a-t-il été favorable au ministre?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Résultat pas encore reçu 4. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
3	<p>Avez-vous, votre client ou vous-même, reçu des renseignements à l'appui avant l'audience, notamment le guide du participant?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre

8	Avez-vous, votre client ou vous-même, lu des renseignements à l'appui avant l'audience, notamment le guide du participant? 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
9	Avez-vous, votre client ou vous-même, trouvé les renseignements à l'appui de l'audience virtuelle, notamment le guide du participant, faciles à comprendre? 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
10	Au début de l'audience virtuelle, vous a-t-on donné des directives et des explications sur la façon dont celle-ci allait se dérouler? 1. Oui 2. Non (veuillez expliquer pourquoi) 3. Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre
14	De quel endroit vous êtes-vous connecté à l'audience? 1. Connexion directe à partir du réseau et des locaux de l'ASFC 2. À distance, par l'intermédiaire du réseau de l'ASFC 3. Autre :

1.8. Section 2 – Votre expérience

	Question	Réponse					
		Fortement en désaccord				Tout à fait d'accord	Sans objet
	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants? Après l'audience virtuelle, j'ai le sentiment que :	1	2	3	4	5	X
1	MS Teams a m'a permis de plaider la cause ou de dire ce que je voulais dire au commissaire durant l'audience						
2	Les participants à l'audience virtuelle ont été traités avec respect et dignité durant celle-ci.						
3	L'audience virtuelle a eu lieu sans problèmes techniques importants						
4	Le fait que l'audience était virtuelle nous a permis, à mon client et à moi-même, d'épargner du temps et des efforts (le temps dont mon client et moi avons eu besoin pour nous préparer à l'audience virtuelle, etc.)						
5	Le fait que l'audience était virtuelle était moins stressant pour mon client que de devoir se présenter à une audience en personne.						
6	Dans l'ensemble, mon expérience d'audience virtuelle à la CISR a été positive.						

6.3 Section 3 – Commentaires

	Question
1	Avez-vous d'autres commentaires à formuler concernant l'audience virtuelle?
2	Si vous avez éprouvé des difficultés durant l'audience virtuelle, veuillez mentionner lesquelles parmi la liste suivante : <ul style="list-style-type: none">• Connectivité Internet ou bande passante• Problèmes technologiques mineurs, bogues ou retards• Attente du début d'une audience• Problèmes audio ou problèmes de son• Son coupé ou personnes qui parlent en même temps• Capacité de communiquer avec les autres• Clavardage privé et salles de réunion en petits groupes• Problèmes liés à la vidéo• Partage d'écran• Arrière-plans• Disposition des fenêtres de la vidéo• Lacunes ou inefficacité de la vidéoconférence• Reconnaissance de la présence• Problèmes avec le traducteur ou l'interprète• Recours à des pièces• Admission d'éléments de preuve• Partage de documents• Questions de sécurité• Manque de formation• Essai du matériel• Facilité d'utilisation et convivialité• Autre

Références

[1] Ministère du Procureur général du gouvernement de l'Australie, « A strategic framework for access to justice in the federal civil justice system », (2009) Access to Justice Taskforce, en ligne :

<https://www.ag.gov.au/sites/default/files/2020-03/A%20Strategic%20Framework%20for%20Access%20to%20Justice%20in%20the%20Federal%20Civil%20Justice%20System.pdf>.

[2] Ministère du Procureur général du gouvernement de l'Australie, « National Legal Assistance Data Standards Manual », (2015), en ligne :

<https://www.ag.gov.au/LegalSystem/Legalaidprogrammes/Pages/National-Legal-Assistance-Data-Standards.aspx>.

- [3] Bates, E., J. Bond et D. Wiseman, « Troubling Signs: Mapping Access to Justice in Canada's Refugee System Reform », (2016) 47(1) *Ottawa Law Review* 39.
- [4] Centre for Access to Justice at Fordham Law School, « Recommended Access to Justice Indicators for Implementation of Goal 16 of the UN 2030 Sustainable Development Agenda in the United States » (2016) *National Centre for Access to Justice at Fordham Law School*, en ligne : <http://ncforaj.org/wp-content/uploads/2016/12/NCAJ-CHRI-9-15-16-Recommended-AtJ-National-Indicators-12-1-16-final.pdf>.
- [5] Denvir, C., « Assisted Digital Support for Civil Justice Users : Demand, Design and Implementation » (2018) U.K. Courts and Tribunals Judiciary, en ligne : <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2018/06/cjc-report-on-assisted-digital-support.pdf>.
- [6] Gramatikov, M. *et al.*, « A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice », (2010) Law for life, en ligne : <http://lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2013/05/handbook-for-measuring-the-costs-and-quality-of-access-to-justice-271.pdf>.
- [7] Gramatikov, M.A. et M. Laxminarayan, *Weighting Justice: Constructing an Index of Access to Justice* (2009), Tilburg University Legal Studies Working Paper No. 18/2008, en ligne : <https://ssrn.com/abstract=1344418> ou <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1344418>.
- [8] McDonald, S., « Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales » (2017), ministère de la Justice du Canada, en ligne : <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/eaf-fab/p1.html>.
- [9] Norman, D., *Things That Make Us Smart: De-fending Human Attributes in the Age of the Machine*, (Boston:Addison-Wesley Longman, 1993).
- [10] Pleasence, P., N.J. Balmer et R.L. Sandefur, « Paths to Justice: A Past, Present and Future Roadmap », (2013) Nuffield Foundation, en ligne : <http://www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/PTJ%20Roadmap%20NUFFIELD%20Published.pdf>.
- [11] Quinn, L. et J. Raby, « Measuring Online Legal Resources: A Framework Inspired by the Drake Equation », (2018) Florida Legal Technology Center, en ligne : <https://www.srln.org/system/files/attachments/Drake-Equation-for-Online-Legal-v7.pdf>.
- [12] Roberge, J.-F., « "Sense of Access to Justice" as a Framework for Civil Procedure Justice Reform: An Empirical Assessment of Judicial Settlement Conferences in Quebec (Canada) », (2015) 17:23 *Cardozo Journal of Conflict Resolution* 323.
- [13] Roberge, J.-F., « Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne? », (2020) 1 *Revue juridique de la Sorbonne* 5.
- [14] Roberge, J.-F., *La justice participative*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011.
- [15] Roberts, T. & Associates Consulting, « Access to Justice Well-being Index: Final report and Index » (2018) ministère de la Justice du Canada, Division de l'évaluation (pas encore publié).
- [16] Sossin, L., « Chapter 7: Access to administrative justice and other worries », dans C. Flood et L. Sossin, *Administrative Law in Context*, 2^e éd., Toronto, Emond Montgomery Publishing, 2013.

- [17] Winner, L. *The Whale and the Reactor*, 2^e éd., Chicago, University of Chicago Press, 2020.
- [18] World Justice Project, « Global Insights on Access to Justice » (2019), en ligne : <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-A2J-2019.pdf>.

Personnes- ressources

Adresse

BVC-Groupe Cyberjustice
6767, rue Saint-Urbain
Montréal (Québec) Canada
H2S 3H2

Courriels

nicolas.vermeys@groupecyberjustice.com
valentin.callipel@groupecyberjustice.com

Annexe II – Questionnaire à l'intention du Comité consultatif de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Nicolas Vermeys¹

Valentin Callipel²

21 septembre 2021

¹ M. Vermeys est directeur adjoint chez BVC Groupe Cyberjustice. Il est également professeur titulaire et vice-doyen à l'administration des programmes à la Faculté de droit de l'Université de Montréal, et directeur adjoint du Laboratoire de cyberjustice.

² M. Callipel est vice-président de BVC Groupe Cyberjustice et chargé de mission du Laboratoire de cyberjustice.

Avant-propos

Au nom de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR), et conformément au mandat qui lui a été confié, soit d'évaluer l'incidence de l'accès à la justice sur les audiences virtuelles, BVC Groupe Cyberjustice souhaite ouvrir le dialogue avec les membres du Comité consultatif de la CISR (CCCISR) au sujet des points de vue de leurs organisations concernant l'utilisation de Microsoft Teams pour la tenue d'audiences.

Nous demandons aux membres du CCCISR de répondre par écrit aux questions suivantes à titre de représentants de leurs organisations respectives, et non pas en fonction de leurs expériences individuelles dans le cadre d'audiences. Nous vous demandons de soumettre un questionnaire par organisation membre du CCCISR. Veuillez noter que les réponses à ce questionnaire seront traitées de manière confidentielle, et que même si certaines de ces réponses se retrouvent par la suite dans notre rapport final, elles ne seront associées à aucun des participants. Votre rétroaction aidera à passer en revue le modèle d'audiences virtuelles de la CISR et à orienter l'élaboration de pratiques exemplaires.

Veuillez transmettre vos réponses au questionnaire à nicolas.vermeys@groupecyberjustice.com d'ici le 5 octobre 2021.

Contexte

Dans le contexte du mandat susmentionné confié à BVC Groupe Cyberjustice, nous avons demandé à des personnes qui comparaissent devant la CISR, à leurs représentants, de même qu'à des représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada de remplir un sondage sur l'accès à la justice du point de vue de leur expérience de participation à une audience virtuelle à l'aide de Microsoft Teams (ci-après le « Sondage sur l'accès à la justice »). Le sondage contient une série de questions portant notamment sur les éléments suivants :

- l'objet de l'audience;
- si l'audience s'est conclue en leur faveur;
- leur satisfaction à l'égard du niveau de renseignements et du soutien reçus;
- si la technologie leur a permis de participer pleinement à l'audience;
- s'ils ont eu le sentiment d'être traités avec respect au cours de l'audience;
- s'ils se sont heurtés à des problèmes technologiques;
- si l'audience les a aidés à économiser temps et efforts;
- si la technologie a eu une incidence sur le niveau de stress associé à une audience;
- si leur expérience globale a été positive.

La collecte des réponses n'est pas terminée, mais une analyse préliminaire des données reçues nous permet de tirer certaines conclusions initiales quant aux perceptions des personnes qui comparaissent devant la CISR ou leurs représentants au sujet des audiences tenues à l'aide de Microsoft Teams. Il s'agit là des conclusions au sujet desquelles nous souhaitons recueillir les observations des membres du CCCISR.

Questionnaire

Aux fins du présent questionnaire, une audience virtuelle désigne « une audience dans le cadre de laquelle les participants utilisent l'application Microsoft Teams pour se connecter à l'audience à l'aide de leurs propres appareils depuis un lieu privé comme leur résidence ou le bureau d'un conseil ».

1. Les conclusions préliminaires du Sondage sur l'accès à la justice démontrent qu'une grande majorité de répondants estiment que les audiences virtuelles leur permettent d'épargner temps, efforts et argent. Les conclusions démontrent également que la majorité des répondants conviennent que les audiences virtuelles ont un effet positif sur le niveau de stress associé au processus d'audience. Selon votre organisation, quels sont les avantages des audiences virtuelles du point de vue de l'accès à la justice? Ces avantages vont-ils dans le sens de ceux qui sont énumérés ci-dessus?
2. Alors que la majorité des répondants du Sondage sur l'accès à la justice ont déclaré n'avoir connu aucun problème technologique important, certains ont dit avoir été confrontés à des difficultés techniques au cours de leur audience (connexion interrompue, image figée, problèmes de synchronisation entre le son et l'image, etc.). Ces difficultés ne semblent pas avoir influencé le niveau général de satisfaction des répondants à l'égard des audiences virtuelles, mais certains se sont dits préoccupés des répercussions que ces difficultés techniques auraient pu avoir sur le processus et son issue. Quel est le point de vue de votre organisation concernant les répercussions que peuvent avoir ces difficultés techniques sur le processus d'audiences virtuelles et leur issue, et que pourrait faire la CISR pour atténuer les risques sous-jacents?
3. Quelques répondants du Sondage sur l'accès à la justice ont soulevé des préoccupations concernant le risque que des témoins qui comparaissent à distance soient encadrés par une personne se trouvant à l'extérieur du champ de la caméra ou qu'ils puissent autrement avoir accès à des renseignements pendant leur témoignage. Quelle est la position de votre organisation quant à la validité de ces préoccupations et, si vous les jugez valides, comment ce problème peut-il être corrigé?
4. Certains répondants du Sondage sur l'accès à la justice ont soulevé des préoccupations concernant le fait que certains indices non verbaux ne peuvent être pris en considération comme il se doit lorsque Microsoft Teams est utilisé. Quel est le point de vue de votre organisation quant à la validité de ces préoccupations et comment ce problème peut-il être corrigé?
5. Les conclusions préliminaires du Sondage sur l'accès à la justice ne nous permettent pas d'établir une corrélation entre le type d'audience (par exemple : enquêtes, appels en matière d'asile, appels en matière d'immigration, etc.) et le sentiment d'avoir accès à la justice éprouvé par les répondants. Votre organisation est-elle arrivée à la même conclusion? Avez-vous établi que certains types d'audience ou certaines situations ne devraient pas se dérouler en mode virtuel?
6. Bien que cela n'ait pas été relevé dans les conclusions préliminaires du Sondage sur

l'accès à la justice, d'autres études sur le sujet semblent laisser entendre qu'une corrélation pourrait être établie entre les connaissances en informatique et le sentiment d'avoir accès à la justice éprouvé par une personne du point de vue des audiences virtuelles. Quelle est la position de votre organisation à ce sujet et comment cette question devrait-elle être abordée? Est-il nécessaire de donner accès à certaines ressources à ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique, et si oui, lesquelles vous recommanderiez?

7. En plus des éléments abordés dans les questions précédentes, les répondants du Sondage sur l'accès à la justice ont aussi mentionné des problèmes de traduction, la capacité pour les conseillers juridiques de s'entretenir avec leurs clients et le fait que les participants s'interrompaient mutuellement. Quels sont les problèmes que votre organisation a relevés concernant les audiences virtuelles et correspondent-ils aux problèmes mentionnés dans le présent questionnaire? En dernier lieu, de quelle manière avez-vous choisi d'aborder ces problèmes?
8. De manière générale, bien qu'une majorité de répondants semblent favorables au maintien des audiences virtuelles une fois la pandémie terminée, comme nous l'avons relevé dans les questions précédentes, certaines préoccupations ont été soulevées concernant le processus et par conséquent, quelques répondants préconisent le maintien des audiences en personne, sous forme d'option. Quelle est l'impression générale de votre organisation au sujet du maintien des audiences virtuelles à la CISR?
9. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions sur la façon d'améliorer la qualité des audiences virtuelles?

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir le questionnaire. Si vous avez d'autres commentaires ou suggestions, n'hésitez pas à communiquer avec BVC Groupe Cyberjustice. Tous les renseignements reçus seront traités de manière confidentielle.