

Enquêtes virtuelles en milieu de travail : évaluer la crédibilité en contexte virtuel

16 février 2023

Ceci est le troisième volet d'une série de trois articles.

Dans le [premier volet](#) de cette série sur les enquêtes virtuelles, nous avons discuté de l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les enquêtes en milieu de travail et des raisons pour lesquelles la procédure virtuelle peut être une option intéressante.

Dans le [deuxième volet](#), nous avons abordé les meilleures pratiques en matière d'enquêtes virtuelles.

Partie III - Sommes-nous aptes à détecter le mensonge?

Les enquêtes et les audiences virtuelles sont devenues monnaie courante. Pourtant, certains se demandent encore si nous perdons les avantages de la procédure en personne. Comment pouvons-nous lire le témoin lorsque des écrans, des kilomètres et des fuseaux horaires nous séparent?

Dans ce troisième volet de notre article, nous nous attardons à l'évaluation de la crédibilité des témoins dans un contexte virtuel. Nous explorons comment le langage non verbal et le comportement, qui, selon les fervents de la procédure en personne, sont mieux évalués en personne, peuvent même induire l'enquêteur en erreur. Nous expliquons pourquoi il n'est pas nécessaire d'être en présence d'un témoin pour évaluer adéquatement sa crédibilité dans le but de mener une enquête approfondie.

L'intersection du comportement et de la crédibilité dans le système judiciaire

Lorsqu'ils interrogent un témoin, les enquêteurs ont tendance à s'attarder aux multiples indices présentés par leurs témoins, incluant leurs expressions faciales, leur langage non verbal et leur ton de voix afin d'évaluer leur crédibilité.

La Cour suprême du Canada a observé que « [s]uivant une présomption profondément enracinée dans notre système juridique, il importe pour la tenue d'un procès équitable

que l'on puisse voir le visage du témoin, ce qui favorise un contre-interrogatoire efficace et une appréciation exacte de la crédibilité »¹. Bien que cette déclaration ait été effectuée en contexte de procès devant les tribunaux, considérer que l'évaluation de la crédibilité nécessite une analyse visuelle du comportement non verbal d'un témoin est certainement transposable au domaine des enquêtes administratives.

Les indices faciaux s'inscrivent dans le concept général de common law de la preuve de comportement (behaviour evidence), comprenant l'attitude, la conduite et les manières des témoins. Ce concept est utilisé pour tirer des constats relatifs à la crédibilité des témoins lors de procès. Les tribunaux canadiens se sont néanmoins montrés prudents quant à l'utilisation excessive de la preuve de comportement dans l'évaluation de la crédibilité. Bien que les juges puissent la prendre en considération, le fait de tirer des conclusions fondées sur le comportement au procès en l'absence d'un « point de référence »² sur la façon dont une personne « s'exprime normalement »³ a été jugé dans un cas comme étant troublant par la Cour d'appel de l'Ontario, constituant même une erreur sujette à révision⁴.

Évaluation virtuelle

Dans une affaire récente rendue pendant la pandémie de la COVID-19, le défendeur avait demandé un procès en personne, avançant que le comportement d'un témoin était important pour évaluer sa crédibilité. Un tel argument suggère que le comportement peut être mieux observé en personne. La Cour a réitéré que le comportement n'est qu'un facteur mineur dans l'évaluation de la crédibilité d'un témoin et que « [d]e plus, le témoin peut être vu virtuellement, et dans de nombreux cas, il est plus facile et mieux pour un juge d'observer un témoin virtuellement que dans une boîte à témoins devant et plus bas que l'estrade du juge »⁵.

Cela soutient l'argument voulant qu'une procédure virtuelle soit non seulement tout aussi adéquate, mais offre parfois même des avantages en ce qui concerne l'évaluation de la crédibilité devant être effectuée par le juge.

De plus, les attitudes stéréotypées ainsi que les pressions artificielles associées à une salle d'audience sont des facteurs qui ont été reconnus par nos tribunaux comme affectant le comportement. Les tribunaux ont reconnu que « l'un des dangers [de la preuve de comportement] est que la sincérité peut être et est souvent mal interprétée comme un indicateur de véracité ».⁶

Il n'y a aucune raison qu'il en soit autrement pour l'enquêteur, qui recueille des informations sur l'attitude afin d'évaluer la crédibilité, tout comme, à certains égards, le juge de première instance. De plus, le fait que le témoin se trouve dans un environnement de son propre choix peut contribuer à éliminer des facteurs de stress extérieurs pouvant influencer sur la façon dont il se présente à l'enquêteur. L'atmosphère du témoignage est un facteur que nos tribunaux ont considéré comme pouvant modifier la façon dont un témoin témoignera⁷.

Ceci étant dit, même virtuellement, les enquêteurs doivent, tout comme les juges, être prudents de ne pas se fier indûment au comportement pour évaluer la crédibilité dans leurs enquêtes administratives.

Détection du mensonge

Si l'on s'en tient aux études d'experts, se fier à nos détecteurs de mensonges internes pour évaluer la crédibilité serait risqué.

Premièrement, il a été théorisé que les individus fonctionnent généralement sur la base d'une présomption voulant que les autres sont fondamentalement honnêtes. Cette idée selon laquelle les humains ont une tendance naturelle à croire que les autres disent la vérité est appelée la « théorie de la vérité par défaut » (Truth-default theory)⁸. Les études démontrent également que nous mentons une fois par jour (et que c'est le double pour les étudiants de niveau collégial)⁹. Ces faits sont troublants lorsque juxtaposés au contexte des enquêtes en milieu de travail.

De surcroît, l'être humain ne réussit pas toujours à prendre les autres en flagrant délit de mensonge. Selon une méta-analyse citée à de nombreuses reprises, les taux de discrimination mensonge-vérité ne sont que d'environ 54 %¹⁰, ce qui signifie que nous avons à peine plus de chance d'avoir raison que dans le cadre d'une joute de pile ou face. Malheureusement, selon les experts, il semblerait que « le comportement honnête n'a pas beaucoup à voir avec l'honnêteté réelle »¹¹.

Les enquêteurs chevronnés savent assurément que certains témoins sont plus doués que d'autres dans l'art de la persuasion, mais cela ne signifie pas qu'ils sont plus honnêtes. Il est cependant facile et tentant de se convaincre qu'ils le sont lorsqu'on évalue leur crédibilité en se disant : « ce témoin n'était pas nerveux, il n'a pas fui mon regard, il a parlé avec assurance, il s'est exprimé clairement et sa posture était détendue ». Peut-être sont-ils simplement plus à l'aise pour parler à des inconnus, ou plus aptes à contrôler les signes trahissant leur manque d'honnêteté.

Certains liront ces lignes et penseront qu'ils sont meilleurs pour détecter les mensonges, notamment, en raison de leur profession. Alors que les enquêteurs ont généralement une formation et une expérience approfondies en matière de gestion des témoins et d'évaluation de la crédibilité, ce que les experts appellent « l'expertise du récepteur » (receiver expertise) ne garantit pas une meilleure détection des mensonges lorsqu'ils tentent d'évaluer l'honnêteté¹². En effet, les études n'ont pas démontré que ceux pouvant être identifiés comme des « experts en mensonge », tels que les membres des forces de l'ordre, les juges et les psychiatres, étaient meilleurs dans l'exercice de distinction du mensonge de la vérité¹³.

Évaluer la crédibilité « les yeux fermés »

Heureusement, d'autres éléments peuvent être recueillis, considérés et pris en compte indépendamment de la façon dont l'entrevue d'enquête se déroule, et ne requièrent pas de se questionner si chaque sourire cordial, chaque bras croisé ou chaque tic nerveux cache un mensonge.

Lorsqu'il mène une enquête, y compris une enquête virtuelle, l'enquêteur doit notamment se concentrer sur les points suivants :¹⁴

- Le témoin a-t-il un intérêt dans cette affaire/a-t-il une raison de mentir?
- Y a-t-il des **incohérences** dans le témoignage/avec d'autres témoignages?

- Le témoin a-t-il déjà menti à l'enquêteur?
- La preuve corrobore-t-elle le témoignage ?
- Quelle est la **probabilité** de la version du témoin?
- Le témoin était-il **collaboratif ou défensif** ?
- Le témoignage est-il **affirmatif ou négatif** ?¹⁵

Ces éléments sont plus objectifs que le comportement qui peut induire en erreur même l'enquêteur le plus avisé.

À retenir

En conclusion, le cadre virtuel exige de l'enquêteur qu'il soit flexible et vigilant, et qu'il s'adapte ses méthodes aux circonstances. Tenter d'obtenir une note de passage en matière d'évaluation de la crédibilité est probablement mieux accompli en se tournant vers des techniques plus factuelles, que ce soit en virtuel ou en personne.

Pour toute question concernant l'évaluation de la crédibilité en environnement virtuel, ou sur tout autre sujet abordé dans cette série sur les enquêtes en milieu de travail virtuelles, veuillez contacter l'auteur ou les contacts clés indiqués ci-dessous

Également dans cette série :

[Partie I - Reporter l'enquête ou procéder par moyens virtuels](#)

[Partie II - Pratiques optimales](#)

Notes de bas de page

¹ R. c. N.S., 2012 CSC 72, paragr. 27.

² « Reference point », **notre traduction**, R. v. Hemsworth, 2016 ONCA 85, paragr. 49, [Hemsworth].

³ « Normally expressed [them]selves », **notre traduction**, *ibid.*

⁴ *Ibid.*

⁵ Notre traduction, Fraser v. Persaud, 2021 ONSC 8429, paragr. 28.

⁶ Notre traduction, R. v. Rhayel, 2015 ONCA 377, paragr. 85.

⁷ « [...] la "façon prudente" de témoigner de l'appelant peut être liée à des facteurs tels que l'atmosphère peu familière de la salle d'audience, le caractère artificiel des circonstances dans lesquelles on demandait à l'appelant de fournir des renseignements et la pression qu'il subissait compte tenu de l'enjeu » [notre traduction], Hemsworth, *supra* note 2, paragr. 48.

⁸ [Levine, T. R., "Truth-default Theory \(TDT\) \(2014\), "A Theory of Human Deception and Deception Detection", Journal of Language and Social Psychology, 33\(4\), 378-392.](#)

⁹ DePaulo, Kashy, Kirkendol, Wyer et Epstein (1996), "Lying in Everyday Life", Journal of Personality and Social Psychology 70 (5), 979-995, p. 991.

¹⁰ Bond, C. F., Jr. et DePaulo, B. M. (2006), "Accuracy of Deception Judgments", Personality and Social Psychology Review, 10, 214-234, p. 224.

¹¹ Notre traduction, Levine, T. R., supra note 5 , p. 8.

¹² Bond, C. F., & DePaulo, B. M. (2006), supra note 7, p. 229.

¹³ Ibid.

¹⁴ Voir par exemple **Casavant Frères Ltée c. Le Syndicat des employés de Casavant Frères Limitée (C.S.D.)**, DTE 86T-634.

¹⁵ La Cour suprême du Canada a indiqué ce qui suit : « [...] un témoin qui témoigne d'une affirmation doit être reconnu crédible en préférence à celui qui témoigne d'une négation », dans **Lefeunteum c. Beaudoin**, [1897] 28 RCS 89, p.93.

Par

[Vanessa Lapointe](#)

Services

[Travail et emploi, Différends en matière d'emploi](#)

BLG | Vos avocats au Canada

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. (BLG) est le plus grand cabinet d'avocats canadien véritablement multiservices. À ce titre, il offre des conseils juridiques pratiques à des clients d'ici et d'ailleurs dans plus de domaines et de secteurs que tout autre cabinet canadien. Comptant plus de 725 avocats, agents de propriété intellectuelle et autres professionnels, BLG répond aux besoins juridiques d'entreprises et d'institutions au pays comme à l'étranger pour ce qui touche les fusions et acquisitions, les marchés financiers, les différends et le financement ou encore l'enregistrement de brevets et de marques de commerce.

blg.com

Bureaux BLG

Calgary

Centennial Place, East Tower
520 3rd Avenue S.W.
Calgary, AB, Canada
T2P 0R3
T 403.232.9500
F 403.266.1395

Ottawa

World Exchange Plaza
100 Queen Street
Ottawa, ON, Canada
K1P 1J9
T 613.237.5160
F 613.230.8842

Vancouver

1200 Waterfront Centre
200 Burrard Street
Vancouver, BC, Canada
V7X 1T2
T 604.687.5744
F 604.687.1415

Montréal

1000, rue De La Gauchetière Ouest
Suite 900
Montréal, QC, Canada
H3B 5H4

T 514.954.2555
F 514.879.9015

Toronto

Bay Adelaide Centre, East Tower
22 Adelaide Street West
Toronto, ON, Canada
M5H 4E3

T 416.367.6000
F 416.367.6749

Les présents renseignements sont de nature générale et ne sauraient constituer un avis juridique, ni un énoncé complet de la législation pertinente, ni un avis sur un quelconque sujet. Personne ne devrait agir ou s'abstenir d'agir sur la foi de ceux-ci sans procéder à un examen approfondi du droit après avoir soupesé les faits d'une situation précise. Nous vous recommandons de consulter votre conseiller juridique si vous avez des questions ou des préoccupations particulières. BLG ne garantit aucunement que la teneur de cette publication est exacte, à jour ou complète. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans l'autorisation écrite de Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Si BLG vous a envoyé cette publication et que vous ne souhaitez plus la recevoir, vous pouvez demander à faire supprimer vos coordonnées de nos listes d'envoi en communiquant avec nous par courriel à desabonnement@blg.com ou en modifiant vos préférences d'abonnement dans blg.com/fr/about-us/subscribe. Si vous pensez avoir reçu le présent message par erreur, veuillez nous écrire à communications@blg.com. Pour consulter la politique de confidentialité de BLG relativement aux publications, rendez-vous sur blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels.

© 2025 Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Borden Ladner Gervais est une société à responsabilité limitée de l'Ontario.