



## Le e-règlement extrajudiciaire des différends

### Le déploiement d'une justice alternative en ligne

Cette recherche s'emploie à répondre aux interrogations que soulève l'émergence de services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends (services e-RED). Ces derniers renouvellent la conception même de la justice en promouvant une approche fonctionnelle et dématérialisée de celle-ci, en plaçant la voie institutionnelle et l'accès au juge en dernier recours. Les incitations à développer des services en ligne de médiation, de conciliation et d'arbitrage sont aussi bien internationales, européennes que nationales. Toutefois, l'étude montre que, en France, malgré un contexte qui leur est a priori favorable, et hormis une poignée de plateformes de médiation de la consommation qui ont trouvé leur place dans le paysage du règlement des différends, ces services peinent toujours à convaincre.

Ce constat invite à questionner le modèle français, tant quant au choix d'encourager les offres privées de e-justice alternative que quant à l'absence d'articulation de ces services avec une justice publique. A contrario, la réussite du modèle canadien, avec ses quasi tribunaux judiciaires et sa plateforme publique de règlement des différends (PARle), amène à reconsidérer le développement en France d'une plateforme offrant un processus gradué et digitalisé de règlement des différends, proposant une articulation intégrée de l'amiable et du judiciaire, porté par les pouvoirs publics, permettant d'assurer la souplesse du processus tout en facilitant l'exécution des accords et décisions qui en résultent.

Pour que le e-règlement extrajudiciaire puisse mieux répondre à la demande sociale et trouver place au sein d'un projet commun et coopératif de justice, la recherche trace plusieurs perspectives. Tout d'abord sur la qualité et la lisibilité de ces services qui, au-delà du respect des obligations formulées par la loi du 23 mars 2019, nécessite de lever les confusions per-

sistantes (entre le rôle des différents acteurs ou entre la production d'information et de conseil) et l'opacité d'une offre foisonnante et plurielle. La transparence sur les résultats obtenus ou encore l'accompagnement des usagers, notamment ceux qui souffrent d'illectronisme, amélioreraient confiance et accessibilité. De plus, face à la crainte d'un recul de l'Etat de droit et d'une marchandisation de la justice, le « sentiment d'accès à la justice » des usagers devrait être pris en compte. En mettant en lien les différends procédés de règlement des différends, des parcours plus appropriés aux besoins des justiciables se dégageraient par l'aménagement de passerelles entre négociation, conciliation, médiation, procédure participative et arbitrage ou voie judiciaire. Un passage facilité de l'amiable au judiciaire favoriserait ainsi un processus hybride de résolution en ligne des différends, l'amiable trouvant place non seulement comme une étape préalable à l'intervention éventuelle du juge mais aussi en cours d'instance. Les outils technologiques (intelligence artificielle, outils prédictifs, blockchain) peuvent offrir de réels potentiels en termes d'informations ciblées, d'organisation d'un cadre adéquat de négociation ou d'exécution automatisée des accords trouvés. Ils présentent toutefois des risques qui nécessitent une régulation de leurs usages par les services e-RED.

---

Rapport de recherche réalisé sous la direction de **Sandrine CHASSAGNARD-PINET**



La jonction de deux mouvements – l'émergence d'une justice digitale d'une part et le développement d'une justice alternative porté par les pouvoirs publics français et européens d'autre part – crée un contexte favorable au déploiement en France de services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends (services e-RED). Si une telle offre est apparue en Amérique du nord dès la fin des années 90, ce n'est que récemment que des *startups* de la *legaltech* mais aussi des professions réglementées ou encore des acteurs traditionnels de la justice alternative, ont entrepris de développer en France des services dématérialisés de conciliation, de médiation et d'arbitrage, en offrant des degrés variables de digitalisation allant de la simple saisine en ligne à l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le processus même de résolution du différend.

Ces prestations en ligne soulèvent de multiples questionnements. Certains sont liés à la nature des services offerts. Quel est le niveau de dématérialisation des prestations proposées ? Quels sont les processus de résolution du différend mis en œuvre par ces services e-RED ? Quelle place l'intelligence artificielle prend-elle au sein de ces dispositifs et quelles perspectives de développement l'IA offre-t-elle à cette justice alternative en ligne ? D'autres, plus fondamentaux, sont liés aux bouleversements induits par ces offres dans la manière de penser et de faire justice. Les services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends participent-ils à l'offre de justice ? Peuvent-ils être envisagés comme les vecteurs d'une justice plus accessible ? Permettent-ils de préserver l'effectivité des droits des justiciables ? Comment cette offre est-elle reçue par les justiciables ? Quelle sera, à terme, l'articulation de cette justice alternative en ligne et du service public de la justice appelé, lui aussi, à se digitaliser ?

L'analyse, à l'occasion de ce projet de recherche, du contexte d'émergence des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage, puis l'établissement d'un état des lieux du e-règlement extrajudiciaire des différends en France et dans 10 autres pays, ont permis de dessiner des perspectives de développement de ces services.

## CONTEXTE

L'intérêt des pouvoirs publics, non pas nouveau mais accru, pour les alternatives au règlement judiciaire des litiges, marque les réformes qui se sont succédées ces dernières années, avec la volonté affichée d'alléger la charge qui pèse sur les juridictions. La loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21<sup>ème</sup> siècle (loi « J 21 »), affirme ainsi vouloir « encourager les modes alternatifs de règlement des différends » afin de pouvoir « recentrer les juridictions sur leurs missions essentielles ». La loi du 23 mars 2019 dit son ambition de « développer la culture du règlement alternatif des différends », notamment en écartant les hypothèses dans lesquelles la tentative de résolution amiable constitue un préalable obligatoire à la saisine du juge. L'annulation récente de l'article 750-1 du Code de procédure civile qui imposait un préalable amiable obligatoire pour certaines actions introduites devant le Tribunal judiciaire ne devrait pas obérer durablement ce mouvement<sup>1</sup>. La restriction qu'une telle obligation porte au droit d'accès à un tribunal a été jugée, par la Cour européenne des droits de l'homme, proportionnée au but légitime de diminuer le nombre d'affaires soumises aux tribunaux et d'éviter aux parties des procédures judiciaires longues et coûteuses<sup>2</sup>. Cette place nouvelle faite à l'amiable tirerait donc sa légitimité de l'allègement espéré du contentieux porté devant les juridictions, tout en offrant d'autres voies de justice aux justiciables.

Cet encouragement au développement des modes alternatifs de règlement des différends croise une autre dynamique portée par la transition numérique qui conduit à une dématérialisation des processus mis en œuvre. Les incitations à développer des services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends sont aussi bien internationales, européennes que nationales. La Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, qui a adopté en juillet 2016 des *Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne*, encourage leur essor, spécifiquement pour les conflits « découlant de contrats internationaux de vente ou de service qui portent sur de faibles montants et sont conclus au moyen de communications électroniques ».

**Les incitations à développer des services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends sont aussi bien internationales, européennes que nationales.**

L'Union européenne a, quant à elle, pris l'initiative de créer et d'administrer elle-même une plateforme – ouverte le 15 février 2016 – de règlement en ligne des litiges du e-commerce entre consommateur et professionnel. Si cette plateforme a pour vocation première de référencer les entités de règlement

<sup>1</sup> CE, 6<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> ch. réun., 22 sept. 2022, n<sup>os</sup> 436939 et 437002 se prononçant sur un recours pour excès de pouvoir pour violation du droit au recours effectif, en raison de l'imprécision des critères formulés pour caractériser l'indisponibilité des conciliateurs de justice.

<sup>2</sup> V. CEDH 26 mars 2015, n<sup>o</sup> 11239/11, *Momcilovic c/ Croatie*, § 46.

extrajudiciaire des litiges de la consommation des divers pays de l'Union européenne, elle propose également aux entités référencées d'utiliser la plateforme comme support technique pour proposer une résolution dématérialisée du différend.

Au niveau national, alors que les offres en ligne de médiation, de conciliation et d'arbitrage se développent essentiellement à l'initiative d'acteurs privés, la Chancellerie a choisi de laisser émerger ces services et d'accompagner ce mouvement en apportant « de la sécurité et de la confiance sur le marché des plateformes de résolution en ligne des litiges »<sup>3</sup>. La loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice énonce pour ce faire, en premier lieu, un ensemble d'obligations mises à la charge de ces plateformes, telles des obligations relatives à la protection des données à caractère personnel et de confidentialité, l'obligation de délivrer une information détaillée sur les modalités selon lesquelles la résolution amiable est réalisée et l'arbitrage rendu ou encore l'obligation d'informer les parties et de recueillir leur consentement si un traitement algorithmique ou automatisé, qui doit laisser place à une intervention humaine, est utilisé. Il est également rappelé que ces plateformes ne peuvent réaliser des actes d'assistance ou de représentation que dans les conditions prévues à l'article 4 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques. Elles ne peuvent donner des consultations juridiques ou rédiger des actes sous seing privé qu'à la condition de respecter les obligations résultant de l'article 54 de la même loi. La loi du 23 mars 2019 prévoit, en second lieu, que les services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation ou d'arbitrage peuvent faire l'objet d'une certification facultative par un organisme accrédité. Une régulation des services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends est ainsi instaurée au moment où ceux-ci tentent de se développer en France.

## ÉTAT DES LIEUX

Bien que les juridictions, faute de moyens suffisants, peinent à répondre à une demande de justice toujours plus forte, les offres de services e-RED parviennent difficilement à s'installer dans le paysage du règlement des différends. Le constat a été fait en Amérique du Nord que les *Online Dispute Resolution* (ODR) restent « une forme marginale de résolution de tout type de litige, à l'exception du seul endroit où il a connu un énorme succès, eBay »<sup>4</sup>. Alors que la plateforme ODR développée par ce site de vente en ligne traite plus de 60 millions de différends par an, les autres acteurs peinent à assurer la pérennité de leurs offres et de nombreuses plateformes ODR ferment. Un bilan similaire peut être fait en France : plusieurs plateformes e-RED ont cessé leur activité (*eJust, mediaconf, youstice, arbitrage-familial.fr*) alors que, pour celles qui subsistent, leur activité réelle reste difficile à mesurer faute d'information délivrée sur le volume des différends traités. Seules certaines plateformes de médiation de la consommation, telle la plateforme *Sollen* du Médiateur national de l'énergie, semblent

être parvenues à véritablement asseoir leur offre et à gagner la confiance des utilisateurs. La réception de ces dernières a été confortée par le dispositif spécifique de médiation mis en place par le législateur dans le champ de la consommation, par une communication transparente sur leur activité imposée par le Code de la consommation et, pour certaines, par l'appui d'une fédération ou de l'État s'agissant de rares médiateurs publics. Une grande disparité existe toutefois entre les médiateurs de la consommation, 14 médiateurs de la consommation, parmi les 91 référencés, traitant 80 % des saisines<sup>5</sup>.

Les difficultés rencontrées par les services e-RED émergents pour pérenniser leurs offres et convaincre les justiciables que les prestations qu'ils proposent participent des procédés de justice amènent à questionner les orientations de la France qui encourage les offres privées de e-justice alternative sans penser leur articulation avec le service public de la justice pourtant lui aussi engagé dans un processus de digitalisation. Les modèles de développement d'une justice en ligne retenus par d'autres pays amènent à envisager une autre voie qui suppose de repenser l'accès à la justice.

### **Contrairement à l'orientation prise par la France, le Canada, a fait le choix de promouvoir et soutenir financièrement le développement de plateformes publiques « intégrées à l'institution judiciaire »**

Alors que le service public de la justice est confronté à une demande de justice toujours croissante, l'effectivité du droit d'accès à la justice est questionnée. Le renforcement des moyens, humains mais aussi matériels et technologiques, alloués à la justice étatique est aujourd'hui indispensable afin de préserver ce droit fondamental des justiciables. L'affirmation de ce préalable n'exclut toutefois pas une réflexion sur une approche renouvelée de l'accès à la justice. Cela peut passer par une implication accrue des justiciables dans la recherche d'une solution à leur différend qui peut se manifester tant durant le déroulé d'une instance, en limitant l'intervention du juge aux éléments ne trouvant pas de solution amiable, qu'en dehors de toute intervention du juge. Une même réflexion sur l'accès à la justice a été menée au Canada à partir des années 2000 qui a conduit à promouvoir la participation des justiciables. La disposition préliminaire du Code de procédure civile canadien, réécrit en 2016, précise ainsi que : « Le Code vise à permettre, dans l'intérêt public, la prévention et le règlement des différends et des litiges, par des procédés adéquats, efficaces, empreints d'esprit de justice et favorisant la participation des personnes ». Une diversification des voies de justice a été promue, portée par le principe de proportionnalité, principe directeur énoncé par le Code de procédure civile canadien qui impose aux parties de s'assurer que la voie de justice choisie est, eu égard aux coûts et au temps exigé, proportionnée à la nature et à la complexité

<sup>3</sup> Séance du 9 octobre 2018, Sénat.

<sup>4</sup> « ODR (Online Dispute Resolution) remains largely a fringe form of resolving any types of disputes, with the exception of the one place where it has been hugely successful, eBay » : R. Ambrogio, « Is there a future for Online Dispute Resolution for lawyers ? », *LawSites*, 2016, (consultable en ligne <https://www.lawsitesblog.com/2016/04/future-online-dispute-resolution.html>).

<sup>5</sup> *Rapport d'activité 2019-2021 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation*, p. 26. Six médiateurs de la consommation reçoivent et traitent plus de 10 000 saisines par an alors que neuf d'entre eux en traitent moins de 10.

de l'affaire et à la finalité de la demande. L'usage des voies alternatives de justice sont encouragées, notamment dans leurs formes dématérialisées. Contrairement à l'orientation prise par la France, le Canada, a fait le choix de promouvoir et soutenir financièrement le développement de plateformes publiques « intégrées à l'institution judiciaire »<sup>6</sup>.

Si la France a pour l'heure fait le choix de ne pas développer de telles plateformes publiques, elle a pourtant déjà expérimenté un processus gradué de résolution des litiges liés à l'usage de

Au Canada, les tribunaux virtuels quasi judiciaires *Civil Resolution Tribunal* (CRT) en Colombie britannique depuis 2016 et *Condominium Authority Tribunal* en Ontario depuis 2017 offrent aux justiciables un processus de résolution digitalisé et gradué. Le CRT, par exemple, délivre en premier lieu une information juridique en lien avec le différend, puis arrive le temps de la négociation directe digitalisée entre les parties, qui peut être suivie d'une médiation par chat ou visioconférence puis, au besoin, d'une audience en visioconférence devant un membre arbitre du CRT qui tranchera le différend par une décision exécutoire et enfin, une révision judiciaire portant sur le respect des règles de procédure et de preuve. Ce processus gradué permet une réponse qui s'adapte au type de différend considéré, à son niveau de conflictualité et de complexité. Ce tribunal quasi judiciaire offre la souplesse d'un passage fluide entre procédés de justice, tout en permettant à chaque étape d'obtenir un titre exécutoire : une ordonnance exécutoire en cas d'accord ou une décision exécutoire si la voie amiable n'a pas permis de résoudre le différend.

l'Internet. Des juridictions pilotes utilisaient un système de double convocation – à participer à une médiation en ligne et à une audience judiciaire pour trancher le litige résiduel – le service en ligne de médiation se trouvant ainsi coordonné avec le parcours judiciaire du justiciable<sup>7</sup>. L'arrêt du financement public a conduit à la fin de cette expérimentation.

## PERSPECTIVES

### Renforcer la qualité et la lisibilité de l'offre de services e-RED pour améliorer leur réception par les justiciables

Alors que des services en ligne de résolution des différends pluriels, privés et non coordonnés par l'Etat émergent, se pose la question de leur réception par les justiciables. Le développement et la pérennisation des services e-RED supposent d'assurer une plus grande lisibilité de l'offre. Afin d'assurer la transparence du processus e-RED mis en œuvre, il s'avère nécessaire de lever toute confusion quant au rôle des différents acteurs mobilisés pour la fourniture de la prestation. La pratique et les processus mis en œuvre peuvent, en effet, conduire les personnels gestionnaires de la

plateforme à jouer un rôle dépassant le simple suivi de dossier pour prendre part à la prestation de règlement du différend. Cette confusion, entretenue par certaines plateformes, est également véhiculée par les dispositions législatives venant encadrer ces services. La loi du 23 mars 2019 impose, en effet, « à toutes les personnes physiques ou morales qui concourent à la fourniture ou au fonctionnement des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage », d'accomplir leur mission avec impartialité, indépendance, compétence et diligence. Le référentiel de certification a opportunément introduit une distinction entre « les personnels (administratifs, comptables, techniques...) concourant au fonctionnement du service en ligne », pour lesquels sont seules attendues des compétences professionnelles en lien avec l'exercice de leur mission, et « la personne fournissant un service de conciliation, de médiation ou d'arbitrage » qui doit accomplir sa mission avec compétence mais aussi avec impartialité et indépendance. Ces deux dernières qualités ne doivent, en effet, être requises que des personnes chargées de fournir une prestation de conciliation, de médiation ou d'arbitrage. Par ailleurs, une identification et une information claire relativement aux tiers susceptibles d'être désignés pour assurer la prestation e-RED sont nécessaires à la bonne réception de ces services. Gagner la confiance des utilisateurs requiert également une communication transparente de la part de la plateforme, qui fait aujourd'hui défaut, quant au volume de différends traités et aux résultats obtenus. À l'image de l'exigence qui pèse sur les médiateurs de la consommation, la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage devrait être conditionnée à une publication annuelle d'un rapport d'activité.

### La pratique et les processus mis en œuvre peuvent, en effet, conduire les personnels gestionnaires de la plateforme à jouer un rôle dépassant le simple suivi de dossier

La difficulté des justiciables à s'approprier les services e-RED peut aussi être liée à l'usage du numérique. Selon l'INSEE, 17% de la population française souffre d'illectronisme, encore nommée illettrisme numérique<sup>8</sup>. Les personnes ne disposant pas du matériel ou des compétences numériques nécessaires doivent alors solliciter l'aide d'une personne de leur entourage ou d'une association pour avoir recours à une prestation de services e-RED. L'UFC-Que choisir accompagne ainsi des consommateurs souhaitant saisir un médiateur de la consommation<sup>9</sup>. Les Maisons de la justice et du droit et les « point-justice » ont également un rôle à jouer dans l'assistance à l'utilisation des services e-RED.

La réception d'une offre de justice tient aussi à son intelligibilité et à sa lisibilité. L'offre foisonnante de médiation de

6 J.-F. Roberge, « Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne ? », *Revue juridique de la Sorbonne* juin 2020, n°1, p. 5 et s.

7 Sur la plateforme de règlement des litiges liés à l'usage de l'Internet, développée avec le soutien des pouvoirs publics par le *Forum des droits sur l'Internet*, voir S. Chassagnard-Pinet, « Le e-règlement amiable des différends », *Dalloz IP/IT* 2017, p. 505 ; P. Delmas-Goyon, « *Le juge du 21<sup>ème</sup> siècle* ». *Un citoyen acteur, une équipe de justice*, Rapport à Mme la garde des sceaux, ministre de la justice, 2013, p. 64.

8 « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, INSEE première, n° 1780, 2019.

9 Entretien UFC-Que choisir, 5 mars 2020.

la consommation et celle, plus limitée, mais relativement opaque des plateformes génériques e-RED, mêlées aux services e-RED développés par les plateformes du e-commerce et de l'économie collaborative, sont de nature à égarer le justiciable. Une rationalisation de l'offre et une mise en lien des divers modes de résolution des différends conditionnent la bonne intégration des services e-RED dans le paysage de la justice.

## Repenser l'accès à la justice à l'aune des besoins du justiciable

La diversification des voies de règlement des différends amène à repenser l'accès à la justice pour en retenir une acception élargie. Pour que le développement des services e-RED puisse être envisagé, sans réserve, comme participant d'un renforcement de l'accès à la justice, cela supposerait toutefois de lever les craintes d'une *marchéisation* de la justice et d'un recul de l'État de droit, que nourrissent les motivations présidant à la promotion des modes alternatifs de règlement des différends. Tant que leur développement sera envisagé comme une voie de dérivation de contentieux de masse pour alléger la tâche du service public de la justice, qui n'a plus les moyens de les traiter, vers un marché privé de la résolution des différends, la question d'« une régression de l'État de droit, prisonnier des considérations budgétaires, mettant en haut de la hiérarchie des valeurs l'efficacité économique »<sup>10</sup> pourra légitimement être posée. Ces réserves ne pourront être levées qu'en appréhendant les modes d'accès à la justice à partir des besoins du justiciable.

Au Canada, alors qu'un « virage culturel » a été opéré amenant à reconnaître les divers modes de prévention et de règlement extrajudiciaire des différends comme des « procédés de justice », au même titre que les modes judiciaires de traitement des litiges, le Professeur Roberge a proposé d'utiliser le concept de « sentiment de justice » afin d'éclairer les évolutions contemporaines de l'accès à la justice<sup>11</sup>. L'étude menée sur le « sentiment d'accès à la justice » des usagers a montré que la qualité de l'expérience de justice vécue « est davantage reliée aux bénéfices retirés du processus qu'aux bénéfices retirés de la solution »<sup>12</sup>. La lumière est ainsi mise sur la nécessité d'offrir au justiciable un accès à des procédés de justice en adéquation avec la nature de son différend et le besoin d'expression et d'implication des parties. Les attentes des justiciables amènent dès lors à penser la complémentarité et l'articulation des procédés de règlement des différends dans un processus gradué de justice.

L'offre plurielle de justice doit permettre aux justiciables de se tourner vers le ou les procédés les plus appropriés à leurs besoins et de passer de l'un à l'autre en fonction des étapes franchies durant le processus de règlement du différend, selon que les

parties parviennent à s'orienter vers une solution amiable, qu'elles sollicitent l'intervention d'une décision imposée sur certains points du différend sur la base d'un accord partiel ou que le litige ait besoin d'être tranché dans son entièreté. La mise en lien des différents procédés de justice suppose donc l'aménagement de passerelles entre négociation, conciliation, médiation, procédure participative et arbitrage ou voie judiciaire.

## La mise en lien des différents procédés de justice suppose donc l'aménagement de passerelles entre négociation, conciliation, médiation, procédure participative et arbitrage ou voie judiciaire

Lorsque ces procédés sont envisagés dans leur déclinaison digitalisée, l'aménagement de passerelles peut passer par une mise en lien technologique. L'interopérabilité des plateformes certifiées avec le système d'information de la justice, qualifiée d'« idée séduisante » par l'ancien Directeur des affaires civiles et du Sceau du Ministère de la Justice<sup>13</sup>, a été proposée par le rapport *Chantiers de la Justice. Transformation numérique*. Il s'agirait d'assurer au justiciable ayant eu recours à une plateforme de service e-RED « la transportabilité des données dans le cadre des phases contentieuses éventuelles »<sup>14</sup>. Cette interopérabilité entre plateformes e-RED et service public de la justice, qui s'inscrirait dans une vision élargie de la démarche « *Dites-le nous une fois* », permettrait donc, après une phase amiable, de basculer les données collectées par la plateforme e-RED vers le système d'information de la Justice. Cette mise en lien technologique fluidifierait la saisine du juge pour donner force exécutoire à un accord, pour trancher le litige résiduel, voire sa totalité sur la base d'un travail préparatoire réalisé par les parties durant cette étape préalable. En raison du principe de confidentialité s'imposant à ces opérateurs, le reversement de données supposerait le consentement exprès des parties.

Un passage facilité de l'amiable au judiciaire favoriserait un processus hybride de résolution en ligne des différends. L'amiable peut non seulement trouver place dans une étape préalable à l'intervention éventuelle du juge mais aussi en cours d'instance. Le *Rapport du groupe de travail en charge de proposer des mesures visant à la résorption des stocks* préconise ainsi l'instauration d'une « césure du procès civil » à des fins de médiation. L'intervention du juge pourrait alors se limiter aux seuls points du dossier ne trouvant pas de solution amiable, tout en tirant profit des échanges noués entre les parties. « Le rétablissement du dialogue et du lien social, s'il n'aboutit pas toujours à la conclusion d'un accord, permet de soumettre au juge des litiges apaisés et décantés »<sup>15</sup>.

10 M. Mekki, « Le "citoyen au cœur du service public de la justice" : info ou intox ? », Gaz. Pal. 6 déc. 2016, p. 3. L'auteur dénonce la « rhétorique trompeuse » de la loi J21 qui dissimule la finalité de la politique développée : « détourner le justiciable de la justice des juges pour s'engager vers une justice hors le juge ».

11 J.-F. Roberge, précit.

12 Ibid.

13 T. Andrieu et N. Fricero, « La certification des plateformes proposant des conciliations, médiations ou arbitrages en ligne devrait contribuer à créer un climat de confiance », Revue Lamy Droit civil, n° 165, 1er décembre 2018.

14 J.-F. Beynel et D. Casas (dir.), Rapp. « Chantiers de la Justice. Transformation numérique », Doc. fr., janv. 2017, p. 12.

15 J.-F. de Montgolfier, Directeur des affaires civiles et du sceau, « La tentative obligatoire de règlement amiable préalablement à la saisine du juge judiciaire », Rapport d'activité 2019-2021 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation, p. 17.

## **Réguler les usages par les services e-RED des outils technologiques**

Ce sont également des perspectives technologiques qui se dessinent pour les services e-RED. Le développement de l'intelligence artificielle dans le champ du règlement des différends apporte de nouveaux outils qui pourront être mobilisés par les plateformes dans le respect des exigences légales formulées par la *loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice* qui exclut que ces prestations en ligne puissent « avoir pour seul fondement un traitement algorithmique ou automatisé de données à caractère personnel », les parties devant, en outre, être informées par une mention explicite du recours à un tel traitement qu'elles doivent avoir expressément accepté.

L'intelligence artificielle permet un traitement automatisé d'une masse considérable de données issues tant du droit positif que de la jurisprudence. Leur exploitation peut permettre de délivrer aux parties une information juridique ciblée sur le différend, selon un mode conversationnel, par l'entremise d'un *chatbot*. Informer n'est toutefois pas conseiller : la délivrance d'une information brute, si tant est qu'elle soit pertinente, n'aura pas la même portée qu'un conseil délivré par un professionnel du droit.

Les services e-RED peuvent également mobiliser les outils de justice prédictive pour proposer une évaluation prospective du risque judiciaire. Grâce à un traitement algorithmique des données jurisprudentielles, il s'agit d'anticiper la solution qu'un juge serait susceptible de rendre dans le différend considéré. Cette projection peut servir de point d'appui pour les parties dans la négociation d'un accord, pour le tiers de confiance appelé à formuler un avis ou encore pour l'arbitre amené à trancher le litige.

### **Un traitement algorithmique des données jurisprudentielles peut servir de point d'appui pour les parties, pour le tiers de confiance ou pour l'arbitre**

Le recours à la *blockchain* est également envisagé pour assurer l'exécution automatisée des accords trouvés ou des sentences arbitrales rendues. Compte tenu des risques que ces outils présentent pour les justiciables et des réserves qu'ils suscitent, une régulation et une transparence de leurs usages s'imposent.

C'est à ces conditions que les services e-RED pourront trouver place au sein d'« un véritable écosystème, avec ses acteurs et leurs interactions au service d'un projet commun, coopératif, pour répondre à la demande sociale de justice » (L. Cadiet).

## MÉTHODOLOGIE : UNE ANALYSE MULTIDIMENSIONNELLE, COMPARATIVE ET PROSPECTIVE

La recherche a été menée du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 1<sup>er</sup> décembre 2021 en 3 phases : une phase exploratoire, une phase d'analyse et une phase de synthèse et de réflexion prospective.

Durant la première phase de la recherche, il a, en premier lieu, été procédé à une collecte de données relatives aux services en ligne de médiation, de conciliation et d'arbitrage (rapports d'activité, chartes, informations délivrées sur le processus de règlement du différend...) mais aussi aux plateformes proposant, en complément de ses prestations principales, des outils de règlement amiable des différends, telles les plateformes de l'économie collaborative ou les sites de e-commerce (stipulations des conditions générales consacrées au règlement des litiges, données relatives au processus de résolution des différends proposé). En second lieu, des entretiens ont été réalisés auprès de différents acteurs impliqués ou affectés par le développement des services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends. Ce sont également les données relatives à 17 plateformes publiques ou privées provenant de 10 pays (Canada, États-Unis, Australie, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni, Singapour, Corée du Sud, Argentine, Mexique, Chili) qui ont été collectées.

L'analyse des données collectées a eu lieu sous forme de journées thématiques. Une première journée d'étude, organisée le 30 janvier 2020, a été consacrée à l'État des lieux de l'offre de e-règlement extrajudiciaire des différends en France. Celle du 16 octobre 2020 intitulée « Les différents modèles de développement d'une justice alternative en ligne. Approche comparée » a permis de confronter la situation française au modèle de développement canadien et à ceux d'autres pays européens.

À partir des données et matériaux recueillis durant les deux premières phases de la recherche, une phase de synthèse et de prospective a été engagée, d'abord à l'occasion de 2 journées de colloque, puis de la rédaction du rapport final de cette recherche.

---

## LES AUTEUR·E·S

### RECHERCHE RÉALISÉE SOUS LA DIRECTION DE :

**Sandrine CHASSAGNARD-PINET**, Professeur de droit privé à l'Université de Lille, Centre de recherche Droits et perspectives du droit (CRDP - ULR 4487), Équipe R. Demogue

### ONT ÉGALEMENT CONTRIBUÉ À CETTE RECHERCHE :

**BENARD-VINCENT Georgina**, Doctorante en droit public, Univ. Lille, CRDP (ULR 44 87) - ERDP ; **CHANTE-PIE Gaël**, Professeur de droit privé, Univ. Lille, CRDP (ULR 44 87) - Équipe R. Demogue ; **FORTUNATO Aurélien**, Ingénieur de recherche, Univ. Lille, CRDP (ULR 44 87) ; **GUERLIN Gaëtan**, Professeur de droit privé, Univ. Lille, CRDP (ULR 44 87) - Équipe R. Demogue ; **LE BESCOND de COAT-PONT Mathieu**, Maître de conférences en droit privé, Univ. Lille, CRDP (ULR 44 87) - Équipe R. Demogue ; **ROBERGE Jean-François**, Juge à la Cour du Québec, chercheur au Laboratoire de Cyberjustice de l'Université de Montréal ; **TRICOIT Jean-Philippe**, Maître de conférences HDR en droit privé, Univ. Lille, CRDP (ULR 44 87) - EREDS.

### ONT ÉGALEMENT PARTICIPÉ À LA PHASE DE COLLECTE DES DONNÉES :

**ECHANOVE Alvaro**, Assistant de recherche à l'Université de Sherbrooke ; **DESMAREZ Axelle** Docteur en droit, Université de Lille, CRDP (ULR 4487) - Équipe R. Demogue

## BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

**AMRANI-MEKKI S.**, « Les plateformes de résolution en ligne des différends », in Delpéch X. (dir.), *L'émergence d'un droit des plateformes*, coll. « Thèmes et commentaires », Dalloz, 2021, p. 189, n° 2.

**CADIET L.**, « L'accès à la justice. Réflexions sur la justice à l'épreuve des mutations contemporaines de l'accès à la justice » Dalloz Actualités, D. 2017, 24 février 2023, p. 522.

**CHASSAGNARD-PINET S.**, « Le e-règlement amiable des différends », *Dalloz IP/IT* 2017, p. 505.

**ROBERGE J.-F.**, « Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne ? », *Revue juridique de la Sorbonne*, juin 2020, n°1, p. 5.

**VERMEYS N. et ACEVEDO LANAS M.-F.**, « L'émergence et l'évolution des tribunaux virtuels au Canada – L'exemple de la Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe) », *Revue juridique de la Sorbonne – Sorbonne Law Review*, juin 2020, p. 22.

**BERNHEIM-DESVAUX S.**, « La médiation en ligne est-elle l'avenir de la médiation ? », in dossier « Les nouvelles technologies et leur incidence en droit de la consommation », *Cahier de droit de l'entreprise*, sept-oct. 2019, p. 21.

**LASSERRE V.**, « Les failles de la régulation des services en ligne de médiation ou de conciliation », *La semaine juridique*, n° 19, 13 mai 2019, *Juris classeur périodique (JCP), Édition générale* 2019. 502.

**RACINE J.-B.**, « La résolution amiable des différends en ligne ou la figure de l'algorithme médiateur », *Recueil Dalloz*, 2018, p. 1700.

**VERMEYS N., ROBERGE J.-F.**, « ODR as a public service, The Access to Justice-Driven Canadian Experience », *International Journal of Online Dispute Resolution*, 2019, p. 227.

À paraître, **S. Chassagnard-Pinet (dir.)**, *Les plateformes de règlement extrajudiciaire des différends. Dynamiques et perspectives*, Mare & Martin, 2023



**gip-ierdj.fr**

Directrice de la publication  
**Valérie SAGANT**

Rédacteur en chef  
**Joël HUBRECHT**

Rédaction  
**Sandrine**  
**CHASSAGNARD-PINET**

Rédaction du résumé  
et de la couverture  
**IERDJ**

Conception graphique  
**Laure FAUCON**  
**Léa DELION**

Imprimerie  
**@print imprimeurs**

Diffusion gratuite  
ISSN - 2681-5354

Contact  
**Institut des études  
et de la recherche sur  
le droit et la justice,  
47 bis rue des Vinaigriers,  
75010 Paris  
contact@gip-ierdj.fr**

*Le résumé est rédigé par  
l'Institut et les autres  
textes par les responsables  
scientifiques de la recherche*

*Cette publication de  
l'Institut des études et de  
la recherche sur le droit et  
la justice est destinée à  
présenter sous une forme  
synthétique les principaux  
résultats des recherches qu'il  
soutient*

**Le rapport 18.28 complet est disponible sur le site internet de l'Institut : [www.gip-ierdj.fr](http://www.gip-ierdj.fr)**

