

Décembre 2023

RAPPORT N°20.01



Institut des Études  
et de la Recherche  
sur le Droit et la Justice

# Une analyse économique du marché des plateformes juridiques en ligne

Sous la direction de

**Yannick GABUTHY**



BETA  
Bureau  
d'économie  
théorique  
et appliquée



UNIVERSITÉ  
DE LORRAINE

**Rr**

**RAPPORT DE  
RECHERCHE**



## Sous la direction de

**Yannick GABUTHY,**

Professeur des universités en sciences économiques, Université de Lorraine, BETA

## Membres de l'équipe

**Mehdi AYOUNI,**

Maître de conférences en sciences économiques, Université de Lorraine, BETA

**Cécile BOURREAU-DUBOIS,**

Professeure des universités en sciences économiques, Université de Lorraine, BETA

**Bruno DEFFAINS,**

Professeur des universités en sciences économiques, Université Paris 2, CRED

**Myriam DORIAT-DUBAN,**

Professeure des universités en sciences économiques, Université de Lorraine, BETA

**Tim FRIEHE,**

Professeur des universités en sciences économiques, Université de Marbourg, Public Economics Group et CESifo

**Thierry LAMBERT,**

Professeur des universités en droit privé, Université de Lorraine, BETA

**Thomas LANZI,**

Maître de conférences en sciences économiques, Université de Lorraine, BETA



# SOMMAIRE

<i>Introduction générale</i>	3
<i>I Les plateformes juridiques : une nouvelle structuration du marché du droit</i>	9
I.1 Les <i>legaltechs</i> : de nouveaux acteurs sur le marché des services juridiques à destination des justiciables	12
I.2 Les <i>legaltechs</i> : des concurrents pour la justice publique ?	22
I.3 Les <i>legaltechs</i> : des opérateurs qui doivent faire l'objet d'une régulation publique	33
<i>II Les plateformes juridiques : une source d'information pour les acteurs du marché</i>	41
II.1 Le marché des services juridiques comme un marché de biens de confiance	41
II.2 L'impact du retour d'expérience des justiciables sur le comportement des avocats : une analyse théorique	47
II.3 Les plateformes de services juridiques en ligne et l'accès au droit	55
II.4 Des plateformes différenciées pour l'évaluation des compétences des avocats	79
<i>III Les plateformes juridiques : un mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges</i>	86
III.1 <i>Blockchain</i> , contrats intelligents et litiges	87
III.2 Kleros et la justice décentralisée	89
III.3 Discussion	95
<i>Conclusion générale</i>	98
<i>Références bibliographiques</i>	101

## Introduction générale

Les opérateurs de plateforme en ligne sont définis par la Loi pour une République numérique, via l'article L. 111-7 I du Code de la consommation, comme toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

- le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;
- ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.

La définition de la notion de plateforme en ligne est donc large, et susceptible d'englober moteurs de recherche, comparateurs de prix, places de marché, ou encore sites de petites annonces.

Sur cette base, notre étude porte sur l'analyse économique d'un acteur particulier de ce secteur, à savoir les plateformes numériques de services juridiques. Ces plateformes (ou *legaltechs*) ont pour caractéristique centrale de mettre en relation deux groupes d'agents dont les décisions d'adoption et d'usage de la plateforme sont interdépendantes, ce qui se traduit par la présence d'*externalités de réseau* : ces intermédiaires proposent un bien ou un service dont la valeur, aux yeux des agents d'un des côtés du marché, est d'autant plus grande qu'ils peuvent interagir avec un grand nombre d'agents appartenant à l'autre côté du marché. Dans ce cadre, plusieurs questions d'ordre économique se posent et font l'objet d'une analyse théorique au sein de ce rapport : dans quelle mesure le développement des plateformes juridiques en ligne marque-t-il la fin du monopole régalién de la justice ? Ce développement doit-il s'accompagner d'une régulation publique ? Est-il une source d'amélioration du niveau d'information des justiciables ? Est-il en mesure de faciliter l'accès à la justice pour les justiciables ? Ces questions renvoient à trois axes de recherche qui structurent la réalisation du travail de recherche et la rédaction du présent rapport : le premier axe renvoie au fait que le développement des plateformes juridiques est susceptible de modifier durablement le fonctionnement du marché de la justice, impliquant une nécessaire régulation de la part des autorités publiques ; le deuxième axe constitue une analyse de la capacité de ces nouveaux acteurs du droit à devenir un vecteur d'informations qui pourrait favoriser l'accès à la justice ; et le troisième axe vise à déterminer si ces plateformes pourraient être considérées comme des mécanismes pertinents de résolution extrajudiciaire des litiges. À travers ces trois problématiques centrales, il s'agit globalement de s'interroger sur la place que les *legaltechs* pourraient/de devraient prendre dans la justice du XXIème siècle.

Plus spécifiquement, notre étude porte sur les enjeux économiques soulevés par le développement des plateformes juridiques, dont le fondement (et le succès potentiel) repose sur la mise en œuvre de nouvelles technologies (telles que l'intelligence artificielle, la *blockchain* ou encore le traitement des données massives). Pour mener cette étude, nous mobilisons les outils fournis par l'économie publique, la théorie des jeux et la théorie des incitations<sup>1</sup>, ce qui nous permet de traiter les différentes problématiques sous-jacentes au projet d'un point de vue à la fois positif et normatif et de proposer une analyse originale sur un phénomène encore peu analysé d'un point de vue économique.

La grille de lecture économique retenue conduit à considérer le conseil juridique, la résolution des litiges, etc. comme une activité de service proposée par un marché du droit dont la structure a été modifiée, suite à une décision publique, par l'apparition d'une nouvelle catégorie d'acteurs privés : les plateformes juridiques. Ce marché du droit peut être divisé en trois activités. Nous trouvons en amont la production de décisions par les juridictions et en aval la fourniture d'un service de résolution des litiges assuré par les acteurs du système judiciaire. L'essor du numérique a conduit à créer sur ce marché une troisième et nouvelle activité, à savoir le traitement systématique et massif des décisions de justice, destinée à faciliter la résolution des litiges. C'est cette nouvelle activité qui a été confiée aux plateformes, ces dernières pouvant par ailleurs intervenir également en aval dans l'activité de règlement des différends proprement dite. À cet égard, l'objectif du premier axe de recherche, renvoyant à la partie I de ce rapport, est de décrire les caractéristiques de ces plateformes, celles de leur activité économique ainsi que leurs stratégies. Il s'agit plus précisément d'identifier les caractéristiques de ces nouveaux acteurs du marché et la structure du marché sur lequel ils interviennent, de comprendre comment s'organisent la collecte et le traitement des données de justice et d'analyser les stratégies mises en œuvre par ces acteurs (qu'il s'agisse des stratégies du régulateur public par l'ouverture du marché à la concurrence ou de celles des plateformes privées en termes de tarification). À titre d'exemple, le choix fait par la puissance publique de confier à des plateformes privées le traitement massif des décisions de justice, la résolution de certains litiges, etc. peut être interprété comme le fait de confier à un prestataire privé la production d'un service public, la résolution des litiges. Or, l'un des enseignements de l'économie publique est qu'il est impossible pour le marché de produire efficacement un bien (ou service) public en raison de défaillances bien identifiées sur le plan théorique. En particulier, les caractéristiques de non rivalité et de non exclusion des biens publics font que les comportements opportunistes de type *passager clandestin* limitent la

---

<sup>1</sup> Pour une introduction de ces différents champs de la microéconomie théorique, le lecteur peut se référer à Gibbons (1992), Hindriks et Myles (2013) et Laffont et Martimort (2002).

capacité du marché à promouvoir un équilibre conforme à l'intérêt collectif<sup>2</sup>. Nous proposons donc d'examiner dans quelle mesure ce cadre analytique peut s'appliquer au marché du droit, en l'occurrence dans quelle mesure l'intervention d'acteurs privés, à savoir les plateformes juridiques, dans la fourniture d'un service public, par exemple la résolution des litiges, peut conduire à un équilibre sous-optimal, avec un risque de sous-production du service de la justice, au détriment des justiciables.

L'analyse du « nouveau » marché de la justice généré par l'arrivée de ces nouveaux acteurs doit nous amener à nous poser d'autres questions, relatives notamment aux problèmes informationnels qui peuvent exister entre les différents côtés du marché et l'utilisation stratégique d'informations privilégiées par certains protagonistes au détriment des justiciables. À cet égard, l'objectif du deuxième axe de recherche, structurant la partie II de ce rapport, est précisément d'analyser l'impact des plateformes juridiques sur les échanges informationnels entre les principaux acteurs concernés par un service juridique.

Du point de vue théorique, le fait d'analyser un service juridique implique d'étudier une relation bilatérale mettant en interaction deux agents, à savoir un offreur et un demandeur de services juridiques<sup>3</sup>. L'offreur du service juridique (ou le conseiller juridique) s'apparente à un expert (comme par exemple un avocat, un huissier ou encore un notaire) dans la mesure où il possède des compétences que le demandeur n'a pas. Ces compétences lui confèrent la possibilité de réaliser un diagnostic sur la problématique rencontrée par son potentiel client. Ce diagnostic peut rester une information privée de l'expert s'il décide de ne pas le communiquer (ou le communiquer partiellement). Cet avantage informationnel que possède l'offreur (à l'égard du demandeur) lui permet, d'une part, d'établir avec précision un ensemble de recommandations à formuler à son client et, d'autre part, d'évaluer le coût monétaire du service proposé<sup>4</sup>. Il s'agit ici de la manifestation particulière d'une *asymétrie d'information* existant entre le conseiller juridique (potentiellement à son bénéfice) et le demandeur de services juridiques (potentiellement à son détriment). En effet, cette asymétrie d'information pourrait être la source d'inefficacité si elle était utilisée par le conseiller juridique pour servir certains intérêts personnels (comme par exemple obtenir une rémunération excessive comparativement au service juridique proposé). Ainsi, même si l'objectif d'un conseiller

---

2 En économie, le caractère non rival d'un bien correspond au fait que la consommation de ce bien par un agent ne prive pas un autre agent de la consommation de ce même bien. Le caractère non exclusif d'un bien correspond quant à lui au fait que l'on ne peut matériellement empêcher un agent, par voie technique, juridique ou politique, d'accéder à ce bien.

3 Dans la partie II, nous verrons que l'arrivée d'une plateforme sur le marché vient profondément affecter cette vision standard.

4 À titre d'exemple, un avocat a naturellement une connaissance beaucoup plus fine des textes de lois qui s'appliquent à la problématique de son client et des procédures juridiques à suivre.

juridique est de défendre les intérêts de ses clients, nous ne pouvons pas omettre de l'analyse les comportements stratégiques que pourraient adopter ces experts du fait de la détention d'informations pertinentes pour leurs clients. Ces comportements stratégiques pourraient par exemple se traduire par un diagnostic complexifiant la situation rencontrée par le client afin de mettre en œuvre une solution juridique coûteuse qui conduirait à une sur-tarifcation du service proposé.

Sur le plan technique, nous fondons notre approche sur l'approche canonique développée par Dulleck et Kerschbamer (2006). Dans leur article, les auteurs développent un modèle général dans lequel un (ou plusieurs) expert fournit un service à des consommateurs. L'article s'inscrit dans la littérature portant sur l'analyse des *biens de confiance* (Wolinsky, 1993). Un service juridique possède bien les propriétés d'un bien de confiance dans la mesure où, même après la consommation du service, le consommateur (i.e. le justiciable) n'est pas capable d'évaluer la qualité du service rendu (puisqu'il ne possède pas les compétences nécessaires pour effectuer cette évaluation). C'est la nature même des biens de confiance qui conduit les consommateurs à s'adresser à des experts juridiques pour obtenir des conseils et des éléments de solution à leurs problèmes. Outre les attributs de biens de confiance, un service juridique peut être caractérisé par des attributs d'expérience ou de recherche (Nelson, 1970). Même si un consommateur ne dispose pas nécessairement des compétences d'un conseiller juridique, l'interaction réalisée avec ce dernier peut générer un retour d'expérience affectant l'opinion du consommateur sur le travail réalisé par l'expert. Un service juridique possède donc des attributs d'expérience dès lors que l'on s'intéresse aux échanges informationnels qui viennent affecter la qualité de la relation entre les deux agents (qualité humaine, écoute, attitude, etc.). Ces attributs d'expérience sont amenés à évoluer si les interactions avec le même conseiller sont répétées ou si le consommateur bénéficie du retour d'expérience d'autres consommateurs qui auraient au préalable consulté le même expert. Dans ce dernier cas, on associe également au service juridique des attributs de recherche puisque l'évaluation d'un service juridique peut se faire avant sa consommation simplement par la consultation du retour d'expériences des autres consommateurs.

Ces notions sont importantes dans la mesure où les plateformes juridiques permettent d'agréger l'ensemble de ces caractéristiques informationnelles. Comme nous le verrons dans la partie II, l'arrivée d'une plateforme numérique sur le marché des services juridiques fait émerger de nouveaux échanges d'information qui résultent de l'interaction entre la plateforme et les demandeurs de services juridiques d'un côté et entre la plateforme et les conseillers juridiques de l'autre. La présence d'une plateforme juridique augmente l'importance des attributs de recherche dans les décisions des demandeurs de services juridiques. En permettant aux clients de publier leur évaluation des conseillers juridiques consultés, la plateforme fournit aux futurs clients la possibilité de fonder leur choix sur l'expérience de centaines voire de milliers de personnes au lieu de se limiter à un cercle social plus restreint. À cet égard, l'objectif de notre approche est d'étudier l'effet théorique des retours

d'expérience sur le comportement des clients et, par voie de conséquence, sur le comportement des conseillers juridiques. Nous cherchons notamment à déterminer sous quelles conditions cette information favorise l'accès aux services juridiques. Mais nous étudions également les effets pervers potentiels de la disponibilité des retours d'expérience sur l'adéquation entre les besoins des clients et les services obtenus et sur la tarification de ces services. De manière générale, les retours d'expérience sont censés avoir un effet vertueux en fournissant au consommateur davantage d'informations avant sa prise de décision. Cependant, cette propriété n'est pas nécessairement vérifiée sur le marché des services juridiques qui est caractérisé par l'incapacité potentielle des clients, du fait de leur manque d'expertise, d'évaluer objectivement la qualité du service rendu. Au lieu de publier simplement les retours d'expérience des consommateurs, la plateforme peut aussi s'en servir afin de proposer des services plus ou moins sophistiqués aux demandeurs de services juridiques. Un annuaire de conseillers juridiques permettant aux clients d'effectuer une recherche selon un ensemble de critères (tels que le domaine d'expertise et le tarif) constitue un exemple de service que la plateforme peut proposer. Mais la plateforme peut également fournir au client une analyse approfondie de ses besoins à partir d'une description du problème rencontré, et ce afin d'identifier les conseillers les plus compétents en la matière. Dans ce cas, la plateforme doit sélectionner les informations à utiliser, cette décision pouvant affecter la qualité de la recommandation fournie et les comportements des différentes parties prenantes. Notre objectif est ainsi de déterminer les implications potentielles de ces interactions, à la fois complexes et fondamentalement stratégiques, de prédire la manière dont la plateforme devrait communiquer vis-à-vis des clients (d'un point de vue positif) et d'identifier la stratégie de communication à adopter pour maximiser leur satisfaction (d'un point de vue normatif).

Comme nous l'avons évoqué en amont, certaines plateformes constituent des mécanismes alternatifs/extrajudiciaires de résolution des litiges. À cet égard, le troisième et dernier axe de recherche, fondant la partie III du rapport, vise à étudier l'un des nouveaux mécanismes de résolution des litiges fondés sur la *blockchain*, à savoir « Kleros », qui est une plateforme de justice décentralisée<sup>5</sup>. Kleros est un tribunal numérique dont l'objectif est de régler des contentieux par le recours à des jurés dont les incitations à prendre des décisions pertinentes s'inspirent des préceptes de la théorie des jeux. Ce type de mécanisme, Kleros n'étant pas le seul existant, fait partie des modes alternatifs de résolution des litiges (tels que la médiation et l'arbitrage) et renvoie plus spécifiquement aux processus de résolution des litiges en ligne qui ont émergé dans les années 2000 afin de résoudre les litiges liés au commerce électronique. Sur cette base, l'objectif de notre approche

---

<sup>5</sup> La *blockchain*, ou « chaîne de blocs » est un mode de stockage et de transfert des données sous la forme de blocs liés les uns aux autres et protégés de toute modification.

est d'identifier l'intérêt et les limites potentiels des plateformes de justice décentralisée, en centrant le propos sur Kleros en tant qu'exemple particulièrement illustratif de ces procédures. L'intérêt de ces dispositifs est réel : la transparence et l'immutabilité de la *blockchain* peuvent renforcer la confiance des parties contractantes dans le processus de résolution des litiges (dans la mesure où toutes les preuves et décisions sont enregistrées de manière vérifiable) ; les coûts et délais associés au règlement traditionnel des différends peuvent être réduits grâce à l'automatisation et à l'efficacité de la décentralisation de la justice ; le recours à des jurés décentralisés, souvent rémunérés en cryptomonnaie, est censé favoriser la prise de décisions impartiales (du fait des incitations financières inhérentes au processus). Ce dernier point est cependant largement discutable du fait des *biais psychologiques* (ou comportementaux) que l'interaction mise en œuvre par la plateforme peut potentiellement générer chez les individus assurant le rôle de jurés<sup>6</sup>. Au-delà de cette question d'ordre comportemental, certaines limites techniques et juridiques doivent être soulignées : les tribunaux numériques soulèvent des questions de confidentialité, de sécurité et de conformité légale, en particulier lorsqu'il s'agit de décisions judiciaires contraignantes ; la question de la compétence juridictionnelle et de la reconnaissance internationale des décisions émanant de ces tribunaux reste un défi non résolu ; il est nécessaire de garantir que les jurés décentralisés possèdent les compétences et les connaissances appropriées pour rendre des décisions éclairées.

Suivant les différents axes de réflexion structurant le rapport, le plan de ce dernier se décline en trois parties. La première partie, intitulée « Les plateformes juridiques : une nouvelle structuration du marché du droit », porte sur l'analyse des activités des *legaltechs* et du marché sur lequel elles exercent ces activités. La deuxième partie, intitulée « Les plateformes juridiques : une source d'information pour les acteurs du marché », vise à mettre en avant le rôle des plateformes en tant que mécanismes de production d'information impliquant potentiellement un meilleur fonctionnement du marché. La troisième partie, intitulée « Les plateformes juridiques : un mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges », s'intéresse à la capacité des *legaltechs* à constituer des modes alternatifs de règlement des différends, à travers le cas particulier de la plateforme Kleros. La conclusion générale permettra d'évoquer certaines questions soulevées par notre analyse.

---

6 Nous mobiliserons à cet égard l'économie comportementale qui est un champ de recherche relativement récent dont l'objectif est d'analyser les déterminants émotionnels, psychologiques et cognitifs des comportements économiques. Pour une perspective introductive sur l'économie comportementale, le lecteur peut se référer à l'ouvrage de Daniel Serra (2017). Ce champ de recherche a acquis ses lettres de noblesse à l'issue de la remise du « prix Nobel d'économie » à Richard Thaler en 2017 (voir Ferey *et al.*, 2017, pour un aperçu de ses travaux).

# I Les plateformes juridiques : une nouvelle structuration du marché du droit

La révolution numérique permise par l'intelligence artificielle et le traitement automatisé de données massives contribue à bouleverser le monde du droit, comme les autres sphères de la société. Cette révolution s'est accompagnée dans le domaine du droit de l'apparition de nouveaux acteurs économiques privés que sont les *legaltechs*. Ces dernières ont pour point commun d'être des start-up privées qui proposent des services juridiques dont la caractéristique est d'être totalement dématérialisés par l'intermédiaire de « plateformes » et de recourir, pour un certain nombre d'entre elles, à l'intelligence artificielle. En France, les premières *legaltechs* sont nées au début des années 2010. D'après le site de la Banque des territoires, on dénombrerait aujourd'hui environ deux cent *legaltechs*.

Le secteur des *legaltechs* est formé par plusieurs catégories de firmes, que l'on peut classer selon la ou les clientèles visées par celles-ci<sup>7</sup> (Maddyness et Wolters Kluwer, 2021). Une première catégorie est constituée par les *legaltechs* qui proposent aux *professionnels du droit* (notaires, huissiers, avocats ou juristes d'entreprises) des solutions en matière de digitalisation du processus métier (création d'actes, gestion de contentieux sériels, veille juridique, outils de jurimétrie, analyse de contrats...). En rendant possible l'automatisation de très nombreuses activités juridiques, elles contribuent à transformer de manière radicale le contenu des métiers du droit, que ce soit celui des juristes d'entreprise ou des professionnels du droit (Baller et Deffains, 2017 ; Bourassin *et al.*, 2022). La deuxième catégorie de *legaltechs* propose aux entreprises des outils de création et de gestion d'entreprises (création de documents de nature juridique, accompagnement à la création et gestion d'entreprise, gestion des contrats et des différends commerciaux...). En facilitant les démarches à dimensions juridiques, cette seconde catégorie de *legaltechs* permet aux entreprises de gagner en efficacité. Enfin, la dernière catégorie de *legaltechs* propose des services aux *particuliers* sous la forme d'aide dans les démarches juridiques dans de très nombreux domaines (divorce, transmission, immobilier...), de mise en relation avec des professionnels du droit, de résolution extrajudiciaire de litiges... En facilitant l'accès à l'information juridique, la mise en relation avec des professionnels du droit ou encore la résolution extrajudiciaire des litiges, ce type de *legaltechs* améliore l'accès au droit des justiciables. Ce dernier peut être assimilé, en première analyse, à la possibilité d'accéder au juge pour faire valoir ses droits. Cette approche, plutôt restrictive, correspond davantage à l'accès à la

---

<sup>7</sup> Certaines *legaltechs* sont ciblées sur un type de clientèle particulier et d'autres peuvent s'adresser à différentes catégories de clientèle (ex : Justice.cool qui cible les particuliers et les professionnels du droit).

justice qu'à l'accès au droit qui peut prendre des modalités beaucoup plus diverses. Ainsi, dans une vision élargie, l'accès au droit peut être envisagé comme la possibilité de faire valoir/reconnaître ses droits par des voies judiciaires mais aussi extrajudiciaires (médiation, conciliation, transaction, en droit civil ; comparution immédiate, composition pénale, procédure de comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité en droit pénal, etc.). Enfin, l'accès au droit doit également être appréhendé en amont à travers la capacité des justiciables à s'informer sur leurs droits juridiques et/ou sur les différents dispositifs leur permettant de les faire respecter/reconnaître. Dans ce rapport, nous entendrons « accès au droit » au sens large, allant de l'accès à l'information juridique à l'accès à une solution juridique pour régler un différend, qu'elle soit judiciaire ou extrajudiciaire.

Jusqu'au début du 21<sup>e</sup> siècle, les contraintes en matière d'accès au droit avaient principalement deux origines. D'une part, des obstacles pouvaient être rencontrés par les justiciables en raison de contraintes de type informationnelles et/ou financières en ayant pour conséquence de limiter la demande en matière de droit. De l'autre, les obstacles à l'accès au droit pouvaient également provenir de l'institution judiciaire elle-même et de son fonctionnement. Les difficultés budgétaires rencontrées et les difficultés de mise en œuvre du droit (engorgement des tribunaux, délais d'attente, etc.) pouvaient ainsi avoir des répercussions négatives sur l'offre publique de services juridiques. Au total, deux barrières principales à l'accès au droit étaient identifiées : une barrière « informationnelle » portant sur la connaissance et/ou la compréhension du droit et une barrière « financière » portant sur les moyens financiers des justiciables mais aussi du système judiciaire lui-même. Le développement des *legaltechs* constitue sans conteste une opportunité pour lever en partie ces contraintes et favoriser ainsi l'accès au droit des justiciables<sup>8</sup>, ce qui peut être source d'un supplément de bien-être social au niveau de la collectivité (Deffains, 2019).

L'essor de ces *legaltechs* pose cependant question à l'économiste du droit, qui est amené à s'interroger sur l'avenir de la justice publique et en particulier sur la place laissée au juge dans la résolution des litiges, dans un univers de données massives exploitées grâce à l'*open data*<sup>9</sup> par des acteurs privés à la recherche de profits. On peut notamment se demander si la facilitation de l'accès au droit que semble permettre l'essor de ces start-up privées ne s'accompagnerait pas de la disparition partielle (et peut-être progressive) du monopole régalién de la justice et à l'apparition d'un nouveau marché de la résolution des conflits, où évolueraient conjointement une justice étatique et une justice privée,

---

8 Des rapports récents soulignent que le développement des voies numériques pour accéder à l'information juridique et à la justice constitue une nouvelle barrière d'accès au droit pour la frange de la population en situation d'illectronisme (Damien et Maclair, 2022 ; Simonet, 2022).

9 L'*open data* des décisions de justice consiste dans la mise à la disposition du public « à titre gratuit sous forme électronique » (art. L. 111-13 COJ), dans un format lisible et facilement exploitable, de l'ensemble des décisions rendues par les juridictions. Il s'agit là d'une extension du principe de publicité des décisions de justice, consacré par l'article 6 § 1 de la Convention de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales (Cadiet *et al.*, 2022).

relevant principalement (mais pas exclusivement) des *legaltechs*. C'est notamment l'argument développé par Garapon (2016) pour qui « les *legaltechs* et la justice dite prédictive sont le fruit de la pénétration d'une logique capitaliste dans le monde du droit », idée avancée également par d'autres juristes célèbres (Cadiet, 2017<sup>10</sup> ; Canivet, 2017). Plus récemment, dans un rapport sur le développement des *legaltechs* qui proposent des services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends (e-RED), réalisé pour le compte de l'IERDJ, Chassagnard-Pinet (2023, p. 5) évoque les craintes « d'une marchandisation de la justice et d'un recul de l'État de droit » provoquées par cette évolution récente du secteur des modes alternatifs de règlement des conflits. Enfin, on pourrait également se demander dans quelle mesure le développement rapide de ces *legaltechs* privées, qui pour le moment restent relativement peu encadrées par les pouvoirs publics<sup>11</sup>, ne risquerait pas à terme de fragiliser l'accès au droit des justiciables.

L'objet de cette partie du rapport est d'apporter des éléments de réponse à ces questions en s'appuyant sur l'analyse économique, dont on attend qu'elle apporte un éclairage original et structuré à un débat de société majeur. Dans ce cadre, nous approcherons l'activité juridique comme une activité économique de services, qui met en présence d'un côté des demandeurs de services, que ce soit des personnes privées (particuliers et entreprises) et/ou des administrations, et de l'autre des offreurs, à savoir des professionnels du droit, aux statuts variés (privé, public). La production des services juridiques a un coût pour les offreurs et l'accès à ces services a un prix pour les demandeurs. Différentes catégories de demandes de services juridiques peuvent être identifiées, chacune correspondant à une certaine activité (Canivet, 2017) : une demande de production de normes (des normes générales, comme les lois, de la part des opérateurs publics et des normes individuelles émanant des organes d'application du droit comme des juridictions ou des administrations), une demande d'enseignement du droit émanant des étudiants et des professionnels du droit, et une demande de prestations juridiques et judiciaires émanant des justiciables. Pour cette raison, on peut parler de plusieurs marchés du droit (Canivet, 2017). Dans ce qui suit, nous étudierons uniquement les *legaltechs* qui opèrent sur le marché relatif aux prestations juridiques à destination des justiciables,

---

10 « Le droit, et la justice, sont pensés comme un marché et, dans cette conception, l'accès au droit, et à la justice, est essentiellement conçu comme l'accès à un marché. En fournissent l'illustration de la privatisation du financement de l'accès à la justice, l'aide légale, essoufflée, étant progressivement concurrencée par le développement des techniques d'assurance de protection juridique ou des mécanismes de financement du procès par un tiers (*third party funding*), le développement d'un marché, convoité, des modes alternatifs de règlement des conflits dont la récente création du divorce sans juge, disputé par les avocats et les notaires, offre un exemple caricatural, l'émergence des *legaltechs* et l'investissement, si je puis dire, du champ juridique et judiciaire par les *legal start up* ». (Cadiet, 2017, p. 129).

11 À propos du secteur de la justice en ligne, Biard (2019) se demande si « le marché des services en ligne de règlement alternatif des litiges [ne serait pas] devenu un nouveau Far West, ou plutôt [...], conformément à la terminologie numérique, un nouveau Far www.est » (p. 166).

entendus comme les personnes susceptibles de faire valoir et exercer leurs droits en justice. En outre, au regard des questions posées, nous mobiliserons les théories et les outils de l'économie des plateformes et de l'économie publique, qui nous semblent particulièrement pertinents pour analyser le développement des *legaltechs*.

La réflexion est exposée en trois étapes. Tout d'abord, nous expliquons en quoi l'arrivée des *legaltechs* participe au renouvellement de l'offre sur le marché des services juridiques à destination des justiciables et a un impact sur leur accès au droit (I.1). Cette première étape permet de mieux identifier sur quels segments de marché ces *legaltechs* sont susceptibles de concurrencer la justice publique. Ensuite, nous nous demandons en quoi les *legaltechs* contribuent à remettre en cause le monopole régalien détenu par la justice publique (I.2). Enfin, dans une dernière partie plus normative, nous présentons un certain nombre de pistes en matière de régulation de ces *legaltechs* (I.3).

## **I.1 Les *legaltechs* : de nouveaux acteurs sur le marché des services juridiques à destination des justiciables**

La révolution numérique que connaissent les sociétés contemporaines repose sur de nouvelles techniques numériques que sont les services en ligne, les plateformes collaboratives, l'intelligence artificielle, le traitement informatique de données massives, la technologie de la *blockchain*. Le secteur de l'activité juridique est affecté par cette révolution technologique comme le reste de la société. Cela se traduit par l'apparition de différentes catégories de services proposés par les *legaltechs* aux justiciables. Si on retient une approche en termes d'innovation technologique, ces services peuvent être divisés en trois grandes familles (Canivet, 2017). La première catégorie consiste à offrir en ligne des prestations juridiques, sans rencontre physique avec le client. Cette catégorie couvre une très large palette de services, répondant à une évolution de la demande dans le sens d'une plus forte demande de déssectorisation<sup>12</sup> et adaptés culturellement aux générations dites numériques (Canivet, 2017). La deuxième catégorie correspond à la création de plateformes qui évaluent différents prestataires de services juridiques pour permettre aux justiciables de choisir leur prestataire selon des critères de fiabilité, de qualité et/ou de prix. Enfin, la troisième catégorie de services, reposant sur la technologie de l'intelligence artificielle, est la création de systèmes automatisés utilisant des algorithmes afin d'offrir des services de recherche juridique, d'analyse de documents juridiques, d'évaluation des chances de succès d'une procédure judiciaire. En d'autres termes, ces *legaltechs* contribuent à

---

12 « Les entreprises, comme les particuliers, souhaitent que les services juridiques qui leur sont nécessaires soient offerts par un ou des prestataires décloisonnés, capables de leur fournir toute la gamme des services juridiques utiles. En un mot, ils cherchent un service adapté à leur besoins, fourni à un prix de marché par un ou des prestataires librement choisis en raison de leurs performances, qu'il appartienne ou non à une profession réglementée » (Canivet, 2017, p. 13).

renouveler l'offre de prestations juridiques à destination des justiciables par l'innovation technologique.

Il s'agit ici d'interroger comment l'arrivée de ces nouveaux acteurs participe à recomposer le côté offre du marché des services juridiques à destination des justiciables et produit un impact sur leur accès au droit. Nous verrons que si certaines *legaltechs* contribuent à offrir de nouveaux services aux justiciables, d'autres proposent des formes nouvelles pour des services déjà existants<sup>13</sup>.

### **I.1.1 Des acteurs qui proposent de nouveaux services en matière d'information juridique aux justiciables**

Les innovations technologiques associées aux plateformes (I.1.1.1) et au traitement de données par des algorithmes (I.1.1.2) permettent de proposer aux justiciables des services radicalement nouveaux et contribuent par cette diversification de l'offre à améliorer l'information juridique des justiciables.

#### *I.1.1.1 Évaluation et mise en relation*

Selon la définition proposée par Belleflamme et Peitz (2021), une plateforme numérique est « une entité qui rassemble des agents économiques, qui gère activement les effets de réseau qui existent entre eux et, ce faisant, génère de la valeur économique ». Du point de vue économique, l'élément central qui caractérise une plateforme numérique, au-delà de son côté digital, c'est donc la présence d'effets de réseau<sup>14</sup>. Ces derniers correspondent aux effets qu'un utilisateur génère pour les autres utilisateurs de la plateforme lorsqu'il rejoint la plateforme ou y accroît son activité. Ces effets peuvent être positifs (si la satisfaction individuelle dépend positivement du nombre d'utilisateurs de la plateforme) ou négatifs (si la satisfaction individuelle dépend négativement du nombre d'utilisateurs)<sup>15</sup>.

Ainsi, par exemple, dans le cas des *plateformes numériques d'évaluation de prestataires de services juridiques*, comme par exemple les avocats, les justiciables qui recourent à ces plateformes bénéficient

---

13 Il faut noter que ce type de recomposition provoquée par la transformation numérique de l'offre n'est pas spécifique au marché des services juridiques. Comme le rappelle Deffains (2018) quel que soit le secteur concerné, la transformation numérique se traduit par deux phénomènes, que l'on confond souvent d'ailleurs : d'une part, elle transpose dans le monde digital des services marchands traditionnels et d'autre part, elle crée de nouveaux services qui n'existaient pas auparavant.

14 Les effets de réseau sont au centre des travaux de recherche sur les plateformes et les marchés bifaces (Armstrong, 2006 ; Rochet et Tirole, 2003). Le premier chapitre de Belleflamme et Peitz [2021] offre une présentation détaillée de ce concept et de son importance.

15 Les économistes ont une définition à la fois plus générale et plus précise de la notion de plateforme que celle qui est retenue dans le droit français. Depuis la Loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, les plateformes sont définies de la façon suivante : « est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur le classement ou le référencement au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers, ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service ».

d'externalités positives à mesure qu'augmente le nombre d'utilisateurs se servant de la plateforme pour déposer leurs avis. En effet, plus les avis sont nombreux plus la qualité de l'information fournie par le site augmente de même que la valeur du service rendu par le site à l'utilisateur.

Pour ce qui est des *plateformes de mise en relation entre justiciables et professionnels du droit*, on observe en pratique de nombreuses différences dans les modalités de la mise en relation. On trouve ainsi des plateformes généralistes de mise en relation entre des justiciables et des professionnels du droit offrant aux justiciables la possibilité de choisir le prestataire qui leur convient. Ces dernières correspondent à des plateformes dites multifaces (Bacache-Beauvallet et Bourreau, 2022). Ces plateformes sont définies comme des intermédiaires qui facilitent les interactions entre plusieurs groupes distincts d'utilisateurs ; la plateforme est dite biface s'il y a deux catégories d'agents. La participation à une plateforme multifaces engendre deux catégories d'effets de réseau : les effets intragroupes (ou effets direct) et les effets inter-groupes (ou effets croisés). On parle d'effets de réseau intragroupes lorsque la valeur ou l'utilité à rejoindre ou utiliser la plateforme pour un agent économique dépend du nombre d'utilisateurs au sein de son groupe qui ont adopté et utilisent la plateforme. On parle d'effets de réseau inter-groupes lorsque la valeur ou l'utilité à rejoindre la plateforme pour un utilisateur dépend du nombre d'agents des autres groupes qui sont présents sur la plateforme et l'utilisent.

En pratique, les plateformes juridiques multifaces peuvent proposer des services de nature différente et être associées à des effets de réseau différents. Il y a des plateformes de mise en relation généralistes (ex : Izilaw) permettant aux clients de prendre rendez-vous auprès d'un professionnel du droit, selon différents critères (profession, domaine, localisation), comme le fait Doctolib dans le domaine médical. Dans ce cas, les effets de réseau croisés sont positifs pour les utilisateurs : d'une part, la valeur du service rendu au justiciable croît avec le nombre de professionnels du droit référencés par la plateforme puisque cela augmente les chances du justiciable de trouver un rendez-vous à sa convenance (créneau, lieu, tarif) ; d'autre part, la concurrence entre prestataires peut s'accompagner d'une pression à la baisse sur les prix. Les effets de réseau croisés pour les professionnels sont ambigus : d'un côté l'intérêt d'être référencé pour les professionnels du droit s'accroît à mesure que le nombre de justiciables utilisant la plateforme augmente, de l'autre, plus ces derniers sont nombreux plus ils risquent d'être sollicités par des demandes non pertinentes. Enfin, les effets de réseau directs pour les professionnels peuvent être négatifs en ce sens que plus les professionnels référencés sont nombreux et plus l'intensité de la concurrence est forte. D'autres plateformes de mise en relation, plus sophistiquées, utilisent l'intelligence artificielle et sont capables d'associer les demandes des particuliers exprimées en langage naturel à une situation juridique, afin de leur recommander une liste d'avocats pertinents (ex : Avostart). Ce service supplémentaire par rapport à celui rendu par les plateformes de simple mise en relation est source de valeur pour les deux

catégories d'agents. Grâce à la sélection opérée en amont par l'algorithme, l'efficacité de la recherche de professionnels par les justiciables est augmentée<sup>16</sup>. Par ailleurs, cette même sélection permet de réduire le risque pour les professionnels référencés de fixer des rendez-vous non pertinents. Le modèle d'affaire retenu est celui des plateformes dites non transactionnelles. En effet, la plateforme sert uniquement d'intermédiaire pour la réalisation de la transaction marchande, qui se déroule en dehors du site lui-même. Le service rendu au justiciable est gratuit pour ce dernier. En revanche, le professionnel s'acquitte d'une cotisation pour le référencement et la gestion de ses rendez-vous à distance.

Certains services en ligne appelés également plateformes de mise en relation ne correspondent pas à la définition générique proposée par les économistes en raison de l'absence d'effets de réseau tels qu'identifiés précédemment. C'est le cas des services en ligne ciblés sur un type de procédures particulières ou d'actions en justice spécifiques (ex : Myleo, spécialisée dans le domaine de l'action collective). En effet, le service rendu consiste ici à apparier le justiciable avec un professionnel du droit sélectionné au préalable par la plateforme. De ce point de vue, ce type de services en ligne correspond plutôt à des services déjà existants mais dont la puissance est « augmentée » grâce aux possibilités de dématérialisation offertes par le numérique, qui permettent potentiellement d'atteindre un vivier de justiciables concernés beaucoup plus important (cf. I.1.1.2).

#### *1.1.1.2 Aide à la décision par le recours à l'intelligence artificielle*

Les prestations juridiques permises par le recours à l'intelligence artificielle contribuent à renouveler de manière radicale l'offre de services juridiques dans le domaine notamment du contentieux et de la négociation de contrat. En s'appuyant sur le traitement informatique de données juridiques massives, ces *legaltechs* proposent aux professionnels du droit, et indirectement aux justiciables conseillés par ces professionnels, de nouveaux outils d'aide à la décision. Ces outils prennent différentes formes et mobilisent à des degrés divers l'intelligence artificielle dans les différentes étapes du processus de traitement des données (Hyde, 2019). Il s'agit de *moteurs de recherche juridiques* permettant de faire de la recherche documentaire juridique personnalisée (jurisprudence, commentaire, veille d'actualité, traitement de données) et qui s'adapte par apprentissage aux requêtes réalisées par l'utilisateur. Il s'agit aussi de *moteurs d'analyses juridiques* permettant de lire des documents/décisions juridiques, de quantifier les risques de contentieux associés à tel contrat, d'estimer les issues d'une procédure contentieuse et les chances de succès d'une procédure judiciaire comme les *quantums probables*...

---

<sup>16</sup> Dans le champ médical, les patients sont orientés par leur médecin traitant ce qui leur permet d'identifier à quelle catégorie de spécialistes ils doivent s'adresser pour répondre à tel besoin de santé. En revanche, dans le domaine juridique, les justiciables ne bénéficient pas de ce type de conseil et ils ne sont pas nécessairement capables de savoir quel type de professionnel du droit ils doivent contacter au regard de leur besoin juridique.

Ces derniers outils sont désignés dans la littérature par différentes expressions, faute de consensus sur la terminologie à retenir : justice « prédictive », justice « algorithmisée », justice « prévisionnelle », justice « quantitative », « jurimétrie », etc.

Dans le cas particulier des *legaltechs* qui proposent des moteurs de recherche analytique (ex : Case Law Analytics ou Predictice), l'objectif est de fournir de l'information aux professionnels du droit et à leurs clients, que ce soit *ex ante* ou *ex post*. *Ex ante*, il s'agit d'informer le client sur les risques judiciaires (en termes de condamnation et de quantum) associés à ses stratégies, avec leur probabilité associée. *Ex post*, il s'agit de permettre au client d'affiner sa stratégie contentieuse, qu'il soit en position de demandeur ou de défendeur, en présentant toutes les issues judiciaires possibles (en termes de victoire et de quantum) avec leur probabilité associée. Les travaux en économie du droit s'accordent pour considérer que la réduction de l'aléa juridique participe à améliorer l'efficacité du système judiciaire. En effet, la prévisibilité est une condition nécessaire de l'efficacité du système judiciaire en réduisant les coûts de transaction et en facilitant la coopération « à l'ombre du droit » (Deffains, 2019).

Les *legaltechs* qui offrent ces services sont souvent qualifiées de plateformes, notamment par les acteurs du secteur. En première analyse, ces *legaltechs* pourraient être rapprochées des plateformes que Bacache-Beauvallet et Bourreau (2022) qualifient d'infomédiaires, qui fournissent des services de collecte et d'agrégation de données, de mise en commun, puis de traitement de l'information afin de produire des services à valeur ajoutée. Pour autant, observe-t-on des effets de réseau intragroupes, qui sont la caractéristique principale des plateformes selon les économistes ? La réponse à cette question n'est pas simple. En effet, les données massives collectées et traitées par ce type de *legaltechs* ne sont pas celles transmises par leurs clients mais des données externes puisqu'il s'agit des données issues de l'activité de traitement des contentieux par les différentes juridictions (cf. 1.2). En ce sens, ce type de *legaltechs* se distinguent des plateformes infomédiaires comme Tripadvisor dont le service rendu repose sur l'exploitation des informations fournies par les utilisateurs de l'application. En revanche, on pourrait parler d'effet de réseau si l'augmentation du nombre de clients de la *legaltech* améliorerait la qualité du service rendu par l'algorithme par effet d'apprentissage. Faute de connaître la manière dont sont paramétrés les algorithmes de ces *legaltechs*, il est difficile d'apporter une réponse claire à cette question.

L'émergence de ces *legaltechs* participe à l'apparition d'un nouveau marché au sein des « marchés du droit ». Celui-ci est caractérisé par la seule présence d'acteurs privés, qui organisent des levées de fonds régulières pour développer leur activité. Ces plateformes émanent soit de non juristes (informaticien, mathématicien...) et/ou de représentants du monde professionnel du droit (avocat, notaire, huissier...). Ce marché n'est pas encore stabilisé, le nombre d'acteurs est important et la

rentabilité économique encore peu assurée. Ainsi ont été observées de nombreuses disparitions et des dynamiques de fusion. Plusieurs scénarios d'évolution du marché des plateformes numériques juridiques sont envisageables (Bacache-Beauvallet et Bourreau, 2022). En effet, la concurrence qu'on observe aujourd'hui peut correspondre à deux cas de figure. Soit il s'agit d'une concurrence *pour* le marché, c'est-à-dire que la concurrence conduira à une forte concentration du marché de ces *legaltechs*, comme dans les autres secteurs du numérique. Soit il s'agit d'une concurrence *sur* le marché, permettant à plusieurs plateformes de se faire concurrence durablement. Les évolutions récentes du marché laissent penser que c'est le premier scénario qui semble l'emporter.

## **I.1.2 Des acteurs qui proposent des services juridiques traditionnels sous une forme digitalisée**

Contrairement aux précédentes *legaltechs* qui innovent en offrant de nouvelles prestations juridiques, d'autres proposent des services déjà existants mais de manière dématérialisée, que ce soit des prestations d'information juridique (I.1.2.1) ou des prestations de résolution de différends (I.1.2.2).

### *I.1.2.1 Les services en ligne d'information juridique*

De nombreuses *legaltechs* sont apparues depuis 10 ans pour proposer des services en ligne ciblés sur les justiciables (entreprises et particuliers) et destinés à favoriser l'accès aux ressources juridiques et aux professionnels du droit. L'objectif affiché de ces *legaltechs* est de « démocratiser » l'accès au droit des citoyens. On trouve ainsi des services d'aide aux démarches juridiques et défense des droits. Ces services en ligne permettent de réaliser des démarches en ligne mais peuvent également mettre en relation le justiciable avec un professionnel du droit, recruté par le site, pour répondre à ses questions. À notre sens les « plateformes » de mise en relation spécialisées dans certains types d'actions juridiques nous semblent relever de cette catégorie de services. Les champs couverts par ces services en ligne sont nombreux : droit de la famille, droit du travail, droit fiscal, etc. Certains services en ligne sont spécialisés dans certains domaines du droit (ex : Wedivorce...), d'autres sont généralistes. Les prestations proposées peuvent être plus ou moins élaborées, et donc plus ou moins chères pour le client. Ainsi, certains services proposent à leurs clients des conseils sur la base du recours à l'intelligence artificielle, leur permettant de quantifier les risques judiciaires relatifs à leur affaire.

Ce type de *legaltechs* pénètrent sur un marché de l'information et du conseil juridiques caractérisé par la présence de deux catégories d'offreurs traditionnels. Les premiers sont des acteurs privés historiques offrant des services payants à une clientèle solvable, comme par exemple des avocats libéraux ou les services juridiques des assurances. Les seconds, apparus dans les années 1990, relèvent d'une mission de service public et proposent gratuitement des services pour aider les citoyens à faire

valoir leurs droits, comme notamment les Maisons de la justice et du droit (Brunin et Chabanne, 2017) et les Conseils départementaux d'accès au droit. Les premières sont des établissements judiciaires de proximité qui accueillent gratuitement les justiciables et où des professionnels (ou non) du droit interviennent à titre bénévole pour renseigner les citoyens sur leurs droits, les aider et les orienter dans leurs démarches juridiques. Les seconds sont chargés pour le compte de l'État d'animer au niveau départemental la politique d'aide à l'accès au droit, notamment en faveur des plus démunis. Plus récemment, un service en ligne public d'information juridique (Justice.fr) a été créé.

L'impact concurrentiel de l'arrivée de ces sites commerciaux d'information juridique en ligne n'est pas évident. En première analyse, on peut penser que ces nouveaux acteurs vont prendre des parts de marché aux avocats, en proposant des services plus accessibles matériellement, transparents en termes de prix et moins coûteux que les prestations offertes par les acteurs classiques. Cette approche peut être nuancée pour deux raisons. D'une part, ces sites proposent aux particuliers des services pouvant inclure la mise en relation avec un avocat. D'autre part, il est également possible (et c'est l'objectif visé par les créateurs de ces *legaltechs*) que ces sites attirent des citoyens qui ne faisaient pas valoir leurs droits jusqu'à présent, en raison par exemple d'un manque de connaissance juridique et/ou de la difficulté présumée des démarches à entreprendre. À but lucratif et impliquant un minimum de culture numérique de la part des usagers, ces sites ne concurrencent pas les services publics dans leurs actions d'aide à l'accès au droit à destination des publics en situation de vulnérabilité économique et/ou numérique. Autrement dit, l'évolution de ce marché pourrait conduire à une forme de segmentation de la clientèle entre trois catégories de prestataires.

- Les cabinets d'avocats spécialisés dans des conseils sur mesure, fondés sur une relation interpersonnelle de confiance, proposeraient leurs services à une clientèle fortunée dont les affaires présentent des enjeux juridiques et/ou financiers importants.
- Des sites commerciaux spécialisés dans le conseil standard et peu coûteux cibleraient les justiciables dont les besoins juridiques sont simples.
- Enfin, les acteurs publics continueraient à assurer la prise en charge des besoins en matière d'accès au droit des publics vulnérables. On peut souligner à ce stade que les conditions d'entrée de ces sites commerciaux sur ce segment de marché posent question. En effet, le citoyen doit avoir l'assurance que l'information juridique qu'on lui transmet est de qualité (fiable, claire et complète) ; il pourrait revenir à la puissance publique de s'en assurer, en particulier si le marché ne suffit pas à exclure ceux qui ne rempliraient pas les conditions de qualité des données et ne pourraient garantir leur fiabilité.

### 1.1.2.2 Les services en ligne de résolution des différends

Les années récentes sont également caractérisées par le développement de *legaltechs* proposant des services en ligne de règlement extrajudiciaire des différends (services e-RED)<sup>17</sup>. L'émergence de ce type de *legaltechs* est la conséquence de la conjonction de deux mouvements. Le premier est celui de la révolution numérique permettant de proposer des solutions en ligne aux usagers. Le second, plus ancien, est la volonté des pouvoirs publics français de soutenir les modes alternatifs de règlement des différends (MARD), notamment dans le domaine des litiges civils comme par exemple les conflits de voisinage, les litiges entre propriétaire et locataire, etc. Ces dispositifs visent à permettre aux parties de trouver, avec un tiers indépendant (conciliateur, médiateur ou arbitre), une solution amiable ou non, de manière rapide et sans procès. Ils sont vus par les pouvoirs publics comme des alternatives à la justice publique et donc comme un moyen de réduire le contentieux porté devant les juridictions, afin de pouvoir les recentrer sur leurs missions essentielles mais surtout sur les litiges les plus complexes et/ou techniques, en détournant le contentieux de masse vers d'autres voies jugées plus adaptées mais surtout moins coûteuses. L'intérêt des pouvoirs publics pour les MARD, qui n'a cessé de croître depuis les années 2010, a conduit récemment à une transformation majeure du paysage judiciaire. Ainsi la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 permet désormais à tout juge d'inciter les parties à recourir à une procédure de médiation et, surtout, instaure une obligation de tentative de médiation, préalablement à toute saisine du juge devant le tribunal judiciaire, pour les recours tenant au paiement d'une somme inférieure à un certain seuil (5000 €) ou relatifs à un conflit de voisinage. Cette réforme a constitué une aubaine pour les *legaltechs* proposant des services de médiation et ou d'arbitrage en ligne.

Ces dernières offrent des services caractérisés par 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<sup>18</sup>. On peut ainsi, comme le fait Biard (2019), distinguer schématiquement deux grands types de service en ligne : ceux où la technologie joue un rôle d'assistant qui facilite la communication entre des personnes physiques éloignées et ceux où la technologie joue un rôle actif dans la résolution même du litige (ex : Justice.cool). Qu'elles soient généralistes ou au contraire spécialisées dans certains types de contentieux, ces *legaltechs* ont pour point commun d'être facilement accessibles, de proposer

---

17 Concernant l'analyse de ce type de *legaltech*, le lecteur peut se référer à la partie III du rapport qui vise précisément à présenter une analyse de l'un de ces mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges fondé sur la technologie *blockchain*.

18 Dans la littérature, ces *legaltechs* de résolution en ligne des différends (*Online Dispute Resolution* en anglais) désignent toutes les méthodes de règlement des différends qui utilisent, soit partiellement soit intégralement, un réseau ouvert ou fermé permettant de créer un espace virtuel destiné à la résolution des litiges (Katsh et Rifkin, 2001).

des résolutions rapides de litiges, à des prix faibles (ex : Justice.cool facture 36€ le recours à son service de médiation). Certaines émanent directement de professionnels du droit (barreau, commissaires de justice) tandis que d'autres sont issues de sociétés privées<sup>19</sup>.

Au regard d'un critère d'efficience productive, on peut considérer qu'il est économiquement légitime de soutenir un tel modèle d'organisation de la résolution des conflits en raison des gains d'efficience attendus. D'une part, ce mode d'organisation permet à la collectivité de réduire le coût de la résolution des petits conflits, qui désormais ne nécessite plus la mobilisation des infrastructures et des personnels de la justice publique. D'autre part, il permet de concentrer les ressources matérielles et humaines des tribunaux, qui existent en quantité limitée, au traitement des conflits nécessitant un niveau d'expertise important<sup>20</sup>. Enfin, il est attendu que la réduction du flux d'affaires nouvelles entrant dans les tribunaux participe à réduire les délais de production des décisions et permette ainsi d'améliorer la qualité de la justice publique. Il faut souligner ici que l'effectivité des gains d'efficience est conditionnée à la qualité des services de médiation et d'arbitrage rendus par les *legaltechs*. Les conséquences d'une qualité insuffisante seraient par exemple un faible taux d'accord ou des solutions amiables négociées par l'intermédiaire de ces *legaltechs* finalement remises en cause par les parties.

Du fait de la volonté ancienne des pouvoirs publics de développer les voies extrajudiciaires de règlement des conflits, les *legaltechs* de médiation et/ou d'arbitrage se positionnent sur un marché où existent déjà d'autres acteurs, privés et publics. Du côté des acteurs privés, on trouve les médiateurs et arbitres, dont les services sont payants et qui peuvent être des solutions proposées par des cabinets d'avocats. Du côté des acteurs publics, on trouve les juges de proximité rattachés à des tribunaux ainsi que des conciliateurs ou médiateurs civils, qui travaillent bénévolement dans les réseaux locaux d'accès au droit comme les Maisons du droit et de la justice (cf. supra). Les prestations offertes y relèvent d'une logique de service public et sont à ce titre accessibles gratuitement. Les juges de proximité avaient été créés au début des années 2000 pour « répondre aux besoins d'une justice plus accessible, plus simple et capable de résoudre plus efficacement les litiges de la vie quotidienne » (loi du 9 septembre 2002). Ces derniers, issus de la société civile, recrutés par les tribunaux et rémunérés sous forme de vacation, avaient en charge la résolution des litiges civils d'un faible montant mais également, dans le domaine pénal, les petits délits punissables par des contraventions. Ils ont été

---

19 Pour une recension récente de ces e-RED (septembre 2022) consulter <https://www.village-justice.com/articles/plateformes-resolution-amiable-des-differends-ligne,35629.html>.

20 Le parallèle avec le modèle d'organisation des soins de santé peut être ici fait. Les économistes préconisent que les petites pathologies soient prises en charge par le secteur ambulatoire constitué par les médecins généralistes et les spécialistes. Seules les interventions nécessitant la mobilisation de gros plateaux techniques, d'une équipe interdisciplinaire de soins et d'un niveau d'expertise élevé seraient orientées vers les urgences. Les urgences sont en effet confrontées à des problématiques similaires à celles des tribunaux avec un engorgement lié à une mauvaise orientation des patients, qui vont aux urgences plutôt que d'aller voir un médecin généraliste pour traiter leur cas.

supprimés en 2017. De fait, le marché des MARD est donc partagé aujourd’hui, d’une part, entre les *legaltechs* qui proposent des services payants et, de l’autre, les services gratuits proposés par des acteurs bénévoles ou non (avocats) de la médiation<sup>21</sup>.

Dans un contexte technologique et institutionnel favorable, le secteur des *legaltechs* de médiation est caractérisé par un bilan en demi-teinte d’après Chassagnard (2021). D’un côté, on trouve un petit nombre de *legaltechs* de la consommation qui ont trouvé leur place dans le règlement des différends, comme par exemple celles associées aux plateformes de e-commerce (ex : Ebay) ou d’économie collaborative (ex : Amazon). De l’autre, on observe pour le reste des *legaltechs* de médiation qu’un certain nombre ont cessé leur activité (EJust, Mediaconf, Youstice, arbitrage familial). Pour celles qui se maintiennent, l’absence d’information sur le volume de différends traités par ces *legaltechs* empêche de pouvoir porter un diagnostic sur leur emprise réelle sur le marché de la médiation et de l’arbitrage. De manière plus générale, faute de données sur le sujet, il est difficile de savoir comment les justiciables se répartissent entre les deux catégories d’acteurs et quelle est l’ampleur de cette sollicitation.

La présentation des différentes *legaltechs* présentes sur le marché du droit français a permis de montrer que la nature des services offerts par ces start-up pouvait être plus ou moins éloignée de la fonction essentielle de la justice publique, à savoir dire le droit, au nom de l’État, et prononcer sa décision dans un litige. Ainsi, les plateformes d’évaluation et de mise en relation avec des professionnels du droit fournissent des services qui ne présentent pas de proximité avec ceux rendus par la justice publique. Les sites commerciaux d’information juridique peuvent pour leur part être rapprochés des services fournis par les services publics d’accès au droit. En revanche, les *legaltechs* privées proposant des services en ligne de résolution à l’amiable des litiges, et – mais de manière plus indirecte – les *legaltechs* qui fournissent des services fondés sur l’exploitation des décisions rendues par les tribunaux, interrogent quant à leur articulation avec la justice publique. Il s’agit donc à présent d’examiner de manière précise dans quelle mesure ces deux types de *legaltechs* font concurrence à la justice publique.

---

21 La France n’a pas comme le Canada développé un service public gratuit en ligne d’aide à la résolution amiable des litiges. La création d’un tel service, envisagé dans une proposition de loi d’orientation et de programmation en 2017, a finalement été écartée car il aurait exigé des investissements techniques très lourds et très coûteux et aurait probablement subi la concurrence des *legaltechs* privées susceptibles de s’adapter plus rapidement aux évolutions technologiques (Biard, 2019).

## **I.2 Les *legaltechs* : des concurrents pour la justice publique ?**

Dans cette partie, nous nous interrogeons sur la nature de la concurrence qui s'exerce sur la justice publique à la suite de l'arrivée sur les marchés du droit des *legaltechs* qui proposent des modes de règlement des litiges extrajudiciaires et/ou utilisent, pour les transformer en vue de produire un service marchand, les données issues de l'activité des tribunaux. Pour ce faire, nous mobiliserons les outils de l'analyse économique. Cela nous permettra d'explicitier en quoi on peut parler de privatisation de la justice (I.2.1) et de montrer que le risque sans doute le plus important du point de vue de l'accès au droit est celui de la privatisation des données de la justice (I.2.2).

### **I.2.1 Vers une privatisation de la justice ?**

Une fois décrite et analysée la nature à la fois morale et économique du monopole de la justice, la question de la concurrence entre les voies judiciaires et extrajudiciaires de résolution des litiges sera examinée en insistant sur l'homogénéité du service rendu.

#### *I.2.1.1 La nature du monopole régalien de la justice*

La justice est souvent présentée comme relevant d'un pouvoir régalien, exercé sous la forme d'un monopole public, comme la police et la défense nationale. Cette notion de monopole régalien découle de la théorie de la souveraineté élaborée depuis le XVI<sup>e</sup> siècle par des juristes comme Jean Bodin. Selon cette conception, la justice relève d'un champ de compétences que l'État ne saurait déléguer sans dénaturer ses missions fondamentales. Dans les textes contemporains, le caractère régalien de la justice est associé à deux arguments. D'une part, la justice est conçue comme un service public (ou service d'intérêt général) en ce sens qu'il s'agit d'un service considéré comme essentiel à la vie en société, qui doit être assuré à tous les citoyens. D'autre part, et de manière plus fondamentale, le caractère régalien de la justice est vu comme une condition du respect de l'État de droit.

Cette idée que la justice, tout comme la sécurité intérieure et extérieure, relève d'un monopole régalien est également présente chez les économistes. Ainsi, Adam Smith considère dans *La Richesse des Nations* qu'il est du devoir du souverain de « protéger, autant qu'il est possible, chaque membre de la société contre l'injustice et l'oppression de toute autre membre ou bien d'établir une administration exacte de la justice » (livre IV p. 309, vol. 2). Si Adam Smith propose peu d'arguments justifiant ce monopole régalien, les travaux ultérieurs en économie publique qui mobilisent la notion de bien public permettent d'affiner l'analyse du caractère régalien de la justice.

Ce monopole régalien de la justice remplit ce qu'on appelle aujourd'hui le service public de la justice, rendu par les tribunaux et leurs personnels (magistrats, greffiers). Parmi les activités de service public,

les économistes distinguent celles qui relèvent de la catégorie des biens publics au sens économique du terme, et celles qui n'en relèvent pas. Est considéré comme un bien (ou un service) public (ou collectif), un bien (ou un service) qui présente deux caractéristiques distinctes selon Samuelson : la non rivalité et la non-exclusivité. La première propriété signifie que la consommation de ce bien par un individu n'empêche pas sa consommation par un autre individu. La seconde se traduit par le fait qu'il n'est pas possible d'empêcher une personne de consommer ce bien même si elle n'en paye pas le prix. Un bien public est dit pur lorsqu'il remplit ces deux conditions simultanément. Traditionnellement, la *justice*, comme la défense nationale ou la police nationale, est classée par les économistes contemporains comme un *bien public pur* : il n'est pas possible d'en priver certains citoyens, et la défense des droits d'un individu ne réduit pas celle des autres (Bozio et Grenet, 2010). À l'inverse, la santé et l'éducation ne sont pas considérées comme des biens publics purs car ne remplissant pas les deux conditions précédentes ; pour autant elles peuvent être considérées par une société donnée comme devant relever d'une logique de service public.

En économie publique, les caractéristiques d'un bien (ou service) public pur justifient qu'il soit produit par la puissance publique. En effet, le marché ne pourrait pas le faire de manière efficace. La non exclusivité de ce type de bien (ou service) conduirait à des comportements de passager clandestin : on ne peut pas empêcher un individu de bénéficier de la sécurité procurée par le respect de l'État de droit alors même qu'il n'aurait pas participé au financement de ce service. Pour cette raison, l'offre privée est incapable de satisfaire la demande pour ce type de biens. En outre, en raison de la non rivalité, il serait sous-optimal de restreindre l'accès à ce type de biens ; il faut donc qu'il soit offert à tous les intéressés.

Cette analyse peut être utilement affinée en examinant de plus près la nature des services produits par la justice. Reprenant la façon dont Léon Walras analyse à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle les services d'intérêt public, on peut considérer que les services rendus par la justice publique satisfont des intérêts mixtes. D'une part, comme le mentionne Walras, la justice fournit des services d'intérêt collectif qui intéressent les hommes comme membres de la communauté. Ainsi, comme l'écrit Walras (1881, p. 484), le jugement d'un tribunal profite à tous les membres de la société en même temps qu'à l'individu jugé (cité par Desmarais-Tremblay, 2021, p 318). L'ensemble de la collectivité tire bénéfice du respect de l'État de droit, qui garantit la qualité des jugements, l'impartialité des décisions et leur bonne exécution. Selon Walras, cette propriété justifie que l'État se réserve le monopole de la production de ce service. Il s'agit donc selon l'auteur d'un « *monopole moral* », fondé sur le droit naturel, qui doit

fournir son service gratuitement à tous<sup>22</sup>. C'est cette approche de la justice que retiennent les économistes contemporains lorsqu'ils qualifient la justice de bien public pur.

D'autre part, la justice satisfait également les intérêts privés de l'individu jugé, en apportant une solution judiciaire à son différend<sup>23</sup>. Or, lorsqu'on raisonne à l'échelle individuelle, on peut remarquer que, dans les faits, la justice correspond plutôt à un *bien public impur*. L'accès à la justice faisant partie des droits fondamentaux des individus dans les États de droit<sup>24</sup>, la justice devrait être un bien public pur pour tous les individus en ce sens que le fait de bénéficier de ce droit n'empêcherait pas un autre individu d'en bénéficier et nul ne pourrait être exclu de ce droit<sup>25</sup>. Cependant, l'observation montre que les deux propriétés d'un bien public ne sont pas totalement respectées. D'une part, l'augmentation de la demande de justice par les justiciables, alors même que l'offre de justice publique reste relativement stable, conduit à ce que de nombreux tribunaux souffrent d'un phénomène d'engorgement. Ce phénomène, qui se traduit par des délais de traitement très longs pour les justiciables, illustre que le caractère non-rival de la justice n'est pas rempli systématiquement. D'autre part, l'accès au juge n'est pas gratuit : les justiciables ont souvent besoin d'être accompagnés par des professionnels du droit, dont les services sont payants ; la saisine du tribunal peut être à l'origine de frais de justice.

Les caractéristiques de bien (service) public pur de la justice tiennent à des raisons institutionnelles, en l'occurrence la conception de l'exercice de la justice dans un État de droit. La production de ce bien se caractérise alors par l'importance des coûts fixes et la faiblesse des coûts variables. Plus précisément, pour pouvoir garantir à tous les citoyens, quelle que soit leur localisation sur le territoire, un accès égal à un tribunal et à un juge, à des jugements de qualité et à la bonne exécution de ces jugements, il faut mettre en place une lourde infrastructure, permettant un maillage territorial

---

22 Cette façon de concevoir le service public de la justice rejoint celle de nombreux juristes contemporains. Ainsi à propos de la justice, Carbonnier écrit : « Ce service public, noble entre tous, s'élève comme un château au-dessus de la société qu'il juge » (cité par D. Cohen, 1997, p. 155).

23 Comme l'indique Desmarais-Tremblay (2021), Walras admet que certains biens satisfont des intérêts mixtes. Il cite ainsi l'exemple des travaux publics : la route présente un intérêt social alors que la voiture qui y circule relève de l'intérêt individuel. Étonnamment, Walras ne donne pas l'exemple de la justice, qu'il cite uniquement en illustration de son concept de service d'intérêt collectif.

24 « Le droit d'accès à un tribunal ou encore le droit à un recours juridictionnel ou enfin le droit à un juge, a pu être défini comme « le droit pour toute personne physique ou morale, française ou étrangère, d'accéder à la justice pour y faire valoir ses droits. [...] ce principe du libre accès aux tribunaux apparaît, dans un État de droit, comme la contrepartie de l'interdit de la vengeance privée exprimé par l'adage "Nul ne peut se faire justice à soi-même", au fondement du contrat social, et dont les origines remonteraient au droit romain » (Steff, 2017, p. 233).

25 Dit autrement, ce ne sont pas les caractéristiques intrinsèques du bien qui en font un bien public (comme par exemple l'air), mais des caractéristiques extrinsèques : dans un État de droit, la justice est, pour des raisons institutionnelles, un bien public non rival et non exclusif.... Ce n'est pas le cas dans tous les pays.

constitué par l'ensemble des tribunaux et personnels en poste sur l'ensemble du pays. Dans ces conditions, le coût marginal de résolution d'une affaire est quasi-nul (la résolution de la première affaire est coûteuse puisqu'elle suppose la mise en place de toute l'infrastructure matérielle et humaine mais le traitement de toute affaire supplémentaire, surtout s'il s'agit de contentieux de masse, a un coût quasi nul) tandis que les coûts fixes, consécutifs à l'infrastructure nécessaire pour assurer le service public de la justice sont en revanche extrêmement élevés. Autrement dit, le monopole régalién de la justice est non seulement un « monopole moral » au sens de Walras mais présente aussi les caractéristiques d'un *monopole naturel*. Si d'un point de vue économique, un monopole naturel n'est pas par nature public ou privé (même s'il peut nécessiter une réglementation), l'observation montre qu'historiquement ces monopoles naturels (dans lesquels on trouve les industries de réseau comme le transport ferroviaire, l'approvisionnement en électricité ou en eau par exemple) sont ou ont été des monopoles publics parce que considérés par la société comme relevant de services d'intérêt collectif.

#### 1.2.1.2 *Le monopole régalién de la justice publique est-il menacé ?*

Dans un certain nombre de publications juridiques, on note une inquiétude à l'égard de la montée des *legaltechs* privées proposant des e-RED, qui pourrait conduire à une remise en cause du monopole exercé jusqu'à présent par l'État en matière de résolution des litiges<sup>26</sup>. En d'autres termes, la justice publique serait menacée dans ses missions de résolution des conflits par une justice privée, dont la puissance serait augmentée grâce au numérique, conduisant certains à parler de privatisation de la justice. Cette dernière inquiétude peut étonner en ce sens qu'en France, la justice publique a toujours cohabité avec une justice privée, c'est-à-dire avec des modes extrajudiciaires de résolution des litiges, dont l'importance a pu néanmoins varier dans le temps et dans l'espace (Cohen, 1997 ; Dauchy *et al.*, 2008). Il s'agit donc d'examiner de plus près la nature des relations entre les *legaltechs* et le monopole régalién de la justice publique afin de savoir dans quelle mesure l'arrivée de ces acteurs privés constitue une rupture.

À notre sens, la question de la concurrence portée par les *legaltechs* envers la justice publique, notamment en matière de médiation, ne concerne pas le service public de la justice qui satisfait les intérêts collectifs tels que définis par Walras, ce qui fait que ce service est considéré comme un bien public pur par les économistes contemporains (dimension collective de décisions pourtant individuelles). En revanche, cette discussion concerne le service fourni par la justice en tant que

---

26 On peut noter que cette inquiétude est exprimée non seulement à propos des activités liées aux missions de justice mais également à propos des autres activités traditionnellement régaliennes de l'État à savoir les activités liées aux missions de police. Ainsi pour certains, le monopole étatique en matière de sécurité est grignoté par la multiplication récente d'acteurs privés (surveillance, transport de fonds...).

réponse à des intérêts privés, ceux des individus qui souhaitent trouver une solution pour traiter leur différend ou faire valoir leurs prérogatives.

D'un point de vue microéconomique, la concurrence existe entre deux offreurs de bien si les biens vendus par ces derniers sont substituables aux yeux des consommateurs (on parle de biens homogènes car ayant les mêmes caractéristiques et satisfaisant le même besoin). Autrement dit, il s'agit dans le cas d'espèce de se demander dans quelle mesure les solutions judiciaires et les solutions extrajudiciaires sont des biens/services homogènes, et donc substituables, pour le justiciable<sup>27</sup>. Si la réponse est positive, alors les offreurs de ces deux biens sont potentiellement en concurrence. Cela étant, comme on va le voir, la réponse n'est pas simple car plusieurs hypothèses sont possibles.

En première analyse, on peut considérer que les deux modes de règlement correspondent à des services dont le contenu n'est pas homogène du point de vue du justiciable. Cette approche peut être soutenue par des arguments de nature juridique et économique. Ainsi, les deux modes de résolution sont des services aux propriétés juridiques différentes et de ce point de vue peu substituables. En effet, d'un côté, le recours à la voie judiciaire peut être assorti de publicité ; il permet aussi au justiciable de voir son litige tranché par un tiers expérimenté, le juge, sur la base des textes de loi existants, d'avoir des possibilités de voie de recours et de bénéficier de la force exécutoire du jugement. De l'autre, le recours à la voie extrajudiciaire (médiation ou arbitrage) garantit le caractère confidentiel de la solution trouvée ; il implique le recours à un tiers dont le niveau d'expertise n'est pas équivalent à celui des juges (mais qui peut être élevé et davantage spécialisé comme c'est le cas en arbitrage), il ne donne pas toujours au justiciable de possibilité de voies de recours, le tiers en charge de l'arrangement ne disposant pas de l'imperium, pouvoir propre au juge étatique lui permettant de prescrire toutes les mesures nécessaires à l'exécution de la décision. En outre, le modèle d'organisation de la production de la justice tel que soutenu par les pouvoirs publics actuels revient à considérer qu'il y aurait une différence de nature entre deux catégories de litiges et donc entre deux catégories de besoins de justice : d'un côté, il y aurait les « petits » litiges qui correspondraient à un besoin d'expertise faible au regard de leurs enjeux juridiques et économiques et de l'autre les « gros » litiges qui correspondraient à un besoin d'expertise élevé. Dès lors que l'on souscrit à cette approche selon laquelle les services ne seraient pas homogènes, donc faiblement substituables, alors on peut considérer qu'il n'y a pas lieu de parler, du moins en théorie, de concurrence entre les modes de règlement des litiges judiciaires et extrajudiciaires, et de ce fait entre les deux catégories d'opérateurs, privés pour la voie extrajudiciaire et publics pour la voie judiciaire.

---

27 Deux biens sont substituables d'un point de vue économique si lorsque le prix de l'un augmente la consommation de l'autre augmente.

Cependant, on peut également tout autant défendre l'idée d'une forme de concurrence entre les deux voies de résolution des conflits en raison de l'existence d'une certaine substituabilité entre les deux services rendus. Les arguments peuvent là encore être juridiques et économiques. Ainsi, certains juristes soulignent qu'il faudrait prévoir une plus grande fluidité entre les deux voies de résolution des litiges, aux différents stades de la procédure. Chassagnard (2023, p.5) écrit par exemple : « 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 ». Selon cette conception, l'important n'est pas que les conflits soient « petits » ou « gros » mais qu'il soit possible de les orienter vers l'une ou l'autre des voies de résolution selon les besoins des acteurs, ceux-ci conservant la liberté de changer de voie lorsque cela est pertinent et à tout moment. En découlerait une relative substituabilité entre les deux voies de résolution du litige et donc l'existence d'une possible concurrence entre elles.

D'une certaine façon, les travaux en économie des conflits retiennent également une hypothèse de relativement forte homogénéité entre les deux modes de règlement des litiges. Cette branche de l'économie du droit étudie l'influence des procédures de résolution des litiges sur les incitations des individus à faire valoir leurs droits et à conclure des arrangements ou à aller jusqu'au procès contre la partie adverse. Elle est fondée sur le présupposé que les deux solutions sont (sous réserve que le droit l'autorise) des formes alternatives d'un service unique (mettre un terme à un litige) pour les justiciables, avec des gains nets attendus différents, conduisant les parties à privilégier une solution plutôt qu'une autre. Dans ce cadre d'analyse, les *legaltechs* qui offrent des solutions financièrement peu onéreuses et rapides contribuent à améliorer le gain attendu de la solution amiable par rapport à la solution judiciaire, et donc son attractivité relative.

Si l'on retient cette hypothèse de relative substituabilité, et donc de concurrence possible entre la justice privée et la justice publique, on peut se demander dans quelle mesure on peut interpréter l'évolution qui semble se dessiner dans le domaine de la justice civile, à l'aune du mouvement de privatisation observé dans le secteur des industries de réseaux (transport, énergie, téléphonie, etc.). En effet, ces dernières, qui ont des points communs avec la justice comme le maillage territorial et la fourniture d'un service public, ont été marquées par un processus d'ouverture à la concurrence qui s'est caractérisé par le maintien d'un réseau public le plus souvent assuré par l'opérateur public historique et le développement d'opérateurs privés concurrents du premier, situés en aval du marché,

en matière de fourniture du service et concurrents de l'opérateur historique qui bien souvent continue de fournir le service en question. L'ouverture à la concurrence dans le secteur des industries de réseaux résulte ainsi de la remise en cause de la légitimité du caractère intégré de l'activité des monopoles historiques et publics. En effet, si l'activité en lien avec l'infrastructure de réseau (ex : réseau ferroviaire, réseau de téléphonie, etc.) continuait à relever d'une activité de monopole naturel notamment en raison de l'importance des coûts fixes liés à l'existence et à l'entretien du réseau (voire à son développement), en revanche et notamment pour des raisons techniques, l'activité de fourniture de service rendu au client final (transport marchandises, voyageurs) pouvait relever d'une approche concurrentielle. L'ouverture à la concurrence a donc concerné la partie aval du marché, sur laquelle l'opérateur historique a perdu sa position de monopole avec l'arrivée de nouveaux opérateurs privés, susceptibles de proposer des services moins chers (voire de meilleure qualité) en raison par exemple de coûts de production plus faibles et/ou d'une meilleure adaptation aux besoins du marché en raison des pressions concurrentielles.

Si plusieurs points communs peuvent être identifiés entre l'évolution possible de la justice civile et les principaux anciens monopoles naturels des industries de réseau, une analyse plus poussée conduit rapidement à constater qu'il existe en réalité des différences majeures qui limitent considérablement la portée de cette comparaison. L'une des différences majeures est que pour la justice, contrairement aux industries de réseau, l'infrastructure généralement gérée par l'opérateur historique ne constitue pas ce que les économistes qualifient de facilité essentielle. Cette dernière « constitue un point de passage obligé pour l'ensemble des fournisseurs de services finals et ne peut pas être dupliquée ou contournée à des coûts raisonnables. Par exemple, les gares et les voies ferrées constituent des facilités essentielles pour les compagnies de chemin de fer (fret et voyageurs), tout comme les aéroports pour les compagnies aériennes » (Pénard, 2002, p. 5). Dans le cas de la justice, une *legaltech* de médiation qui souhaiterait produire un service d'aide à la résolution des conflits, n'a pas besoin, pour développer son activité, d'utiliser l'infrastructure que constituent les tribunaux. Cette différence est majeure en ce sens que dans le secteur des industries de réseaux, la régulation de l'accessibilité des opérateurs privés à ces facilités essentielles est cruciale pour garantir le respect de la concurrence en évitant que l'opérateur historique ne bénéficie de coûts de production artificiellement plus faibles que ceux de ses concurrents sur la partie aval du marché ou ne mettent en place des barrières à l'entrée en ne permettant pas l'accès à ces facilités essentielles.

Au final, d'un point de vue théorique, on peut donc considérer qu'il y a une certaine forme de substituabilité entre les deux voies de résolution de justice, ouvrant la possibilité d'une concurrence accrue entre les deux modes de résolution des litiges, dans un contexte technique et institutionnel favorable au développement des voies de résolution amiable alternatives à la voie judiciaire, capables de répondre à une même demande mais par des moyens différents, renforcés par un accès facilité à

l'information. Pour autant et pour les raisons évoquées, la concurrence entre la justice publique et la justice privée en matière de résolution des conflits qui pourra se développer ne peut être comparée à celle que l'on peut observer dans le secteur des industries de réseau. En revanche, comme nous allons le voir, il existe une relation de forte dépendance des *legaltechs* qui utilisent les données issues de l'activité contentieuse à l'égard de la justice publique.

## **1.2.2 Vers une privatisation des données de la justice ?**

Nous avons abordé la question d'une concurrence potentiellement exacerbée entre la justice publique et d'autres voies non-judictionnelles de résolution des litiges dont les *legaltechs* pourraient être de nouveaux acteurs de développement. Si une certaine vigilance s'impose notamment sur la qualité du service rendu, une autre menace nous semble devoir être prise en compte, en lien avec les évolutions technologiques et notamment le développement de l'intelligence artificielle et/ou du traitement massif des données. Ainsi, la donnée (entendue comme la décision de justice et les informations y afférant) constitue selon nous un enjeu majeur dont l'État ne semble pas avoir mesuré toute l'importance, notamment si les *legaltechs* continuent de prendre une part croissante dans la résolution des litiges et l'accès au droit, notamment celles pour lesquelles la donnée devient un *input* dans la production de leur propre service aux justiciables (et non plus seulement un *output* en bout de chaîne décisionnelle).

### ***1.2.2.1 Une captation privée des données de justice publique organisée par la puissance publique***

Jusqu'à présent nous avons considéré l'activité de la justice publique en termes d'*output*. La production de la justice est celle d'un bien public, correspondant au bénéfice tiré par l'ensemble de la collectivité du respect de l'État de droit, qui garantit la qualité des jugements, l'impartialité des décisions et leur bonne exécution. On pourrait également évoquer, la production d'un second type de bien public, correspondant à la jurisprudence, qui peut se définir comme « une création collective, fondée sur certaines des décisions rendues par les juridictions, le plus souvent des juridictions supérieures » (Sayn, 2021.). Cette jurisprudence est à distinguer d'un troisième *output*, le contentieux, qui correspond à l'activité juridictionnelle produite par l'ensemble des tribunaux, indépendamment de toute question normative, et qui jusqu'à présent n'était pas exploité. Or la transformation numérique, en combinant intelligence artificielle et données massives (*big data*), permet désormais de produire de l'information pertinente à partir de l'exploitation de ce contentieux dans son exhaustivité<sup>28</sup>. Pour le

---

28 "Yet data by themselves are often of low value. Data become valuable through analysis, turning unstructured bits and bytes into information and derived information — i.e., applying reasoning mechanisms to create new information that cannot be gathered directly from the data — in order to turn them into actionable information, both descriptive as well as predictive.

dire autrement, on assiste à ce que Deffains (2018) appelle une valorisation du « patrimoine jurisprudentiel », en ce sens que « un chaînage des décisions permet une meilleure connaissance, et donc une meilleure exploitation, du contentieux et l'exhaustivité du big data rend possible une maîtrise plus fine de contentieux standardisés » (p.26).

Ainsi, d'un point de vue économique, ce contentieux acquiert la qualité de bien intermédiaire en ce sens que les décisions deviennent un élément essentiel à la production d'un service commercial, en l'occurrence la fourniture par certaines *legaltechs* d'informations aux parties en vue de faciliter la résolution de leur différend. Au final, les décisions qui jusqu'alors étaient des *outputs* sont devenues également des *inputs*, utilisées pour produire une activité marchande. Il faut néanmoins souligner que la disponibilité des données en grand nombre ne garantit pas pour autant la qualité du service fourni, qui dépend elle de la plus-value apportée par l'entreprise (ici la *legaltech*) via le traitement original de ces données (Rubinfeld et Gal, 2017).

À nouveau l'économie publique et l'économie des plateformes sont intéressantes à mobiliser pour éclairer certains des enjeux de la concurrence entre justice privée et justice publique.

Le parallèle avec l'évolution des industries de réseaux redevient pertinent. Les *legaltechs* qui développent des moteurs de recherche analytique (ex : Case Law Analytics) ont besoin de pouvoir disposer du résultat du service produit par les infrastructures de la justice publique. Par conséquent, dans le domaine de la justice, les facilités essentielles ne seraient pas les infrastructures mais la masse des données produites par ces infrastructures<sup>29</sup>. On peut noter qu'à la différence des industries de réseau où les facilités essentielles (réseau, aéroport, gare...) sont difficilement extensibles, il n'y a pas de rivalité dans l'usage de ces facilités essentielles de la justice : en effet, le fait que les données issues du contentieux soient utilisées par un prestataire n'empêche pas un autre prestataire de mobiliser ces données. Elles sont donc par nature des biens non rivaux.

Le parallèle avec le secteur des industries de réseau permet alors de soulever un certain nombre de questions concernant les choix faits par la puissance publique en France. La configuration dans laquelle

---

Rapidly advancing techniques of data science, such as natural-language processing, pattern recognition, and machine learning, are utilized together with traditional tools, such as statistics, to mine valuable information from data. This, in turn, creates a virtuous circle between the incentives to collect new data and advances in its synthesis and analysis" (Rubinfeld et Gal, 2017, p. 342).

<sup>29</sup> Cette idée que les données puissent être considérées comme des facilités essentielles a été examinée en 2016 par l'Autorité de la concurrence française et son homologue allemande dans le cas des plateformes numériques. L'analyse des deux autorités concluait que jusqu'à présent aucun concurrent n'avait vu son entrée sur un marché entravée par le défaut d'accès à des données essentielles, chaque plateforme arrivant à se constituer rapidement la masse de données nécessaires à son activité. Toutefois des études empiriques plus récentes montrent que les données de certaines plateformes constituent sinon une facilité essentielle du moins un actif dont les nouveaux entrants ne peuvent se passer (Bourreau et Perrot, 2020).

se trouve la justice publique est doublement particulière par rapport aux industries de réseau. En premier lieu, parce que le ministère public n'a pas développé son propre moteur de recherche analytique, l'opérateur public n'utilise pas ses propres facilités essentielles pour améliorer la qualité du service rendu par ses professionnels lorsqu'ils rendent des décisions. Ce choix peut sembler étonnant par comparaison aux industries de réseau où l'opérateur historique utilise de manière privilégiée les facilités essentielles dont il a la charge. En second lieu, dans le cadre de sa politique d'*open data*, la puissance publique a revendiqué sa volonté de mettre à la disposition du public à titre gratuit sous forme électronique la totalité des décisions de justice ; cela a conduit l'État à allouer de manière gratuite l'accès aux facilités essentielles à des opérateurs privés qui, pour une partie d'entre eux, les *legaltechs* de médiation utilisant des moteurs de recherche analytique, sont potentiellement ses concurrents. Ce choix de gratuité étendu aux *legaltechs* résulte sans doute de la volonté des pouvoirs publics de favoriser le développement de services juridiques innovants bénéfiques aux justiciables en limitant les barrières à l'entrée sur le marché pour les start-up.

Cela étant, la comparaison avec les industries de réseau conduit à montrer que la rationalité économique de ce choix est surprenante par certains aspects. En effet, la stratégie attendue de l'opérateur historique est plutôt celle qui consiste à facturer à ses concurrents l'accès aux facilités essentielles afin de couvrir ses coûts de production, voire à le surfacturer pour maintenir son monopole et réduire ainsi la concurrence sur le marché aval du service final au client (aucun opérateur historique d'une industrie de réseau ne donne gratuitement accès à son réseau et encore moins à une partie de sa production !). Le choix de gratuité interroge d'autant plus que d'une part la production de ces données génère des coûts fixes importants pour l'opérateur public comme nous l'avons vu précédemment, et que d'autre part ce sont l'administration et les institutions judiciaires qui supportent le coût pour rendre les données publiques de jurisprudence techniquement lisibles par l'intelligence artificielle et conformes aux exigences légales de protection des données personnelles (Hyde, 2019).

L'économie des plateformes, où les données jouent un rôle majeur, permet d'éclairer la discussion sur les données issues de l'activité juridictionnelle sous un angle différent mais complémentaire du précédent. Dans le secteur de plateformes, les données collectées sur les utilisateurs de ces plateformes permettent à ces dernières de leur proposer des services adaptés (cf. infra). Mais ces données agrégées peuvent aussi être un produit final (*output*) pour la plateforme et participer à un modèle économique. En effet, les plateformes les partagent avec des annonceurs pour produire des publicités ciblées, plus efficaces et plus rémunératrices ou vendues à des sociétés de marketing (Bacache-Beauvallet et Bourreau, 2021). On aurait donc pu s'attendre à ce que l'opérateur public de la justice vende aux sociétés commerciales les données agrégées issues de l'activité juridictionnelle, ce

qui aurait permis à cet opérateur de trouver des ressources extérieures pour financer son activité. Ce n'est pourtant pas le choix qui a été fait.

Au final, l'analyse économique permet de mettre en évidence que la politique d'*open data* déployée par la puissance publique a conduit à une forme de captation privée des données de la justice publique issues de l'activité juridictionnelle passée et présente.

### *1.2.2.2 Un risque de privatisation des solutions juridiques*

Même s'il y aurait une certaine forme de naïveté à penser que les contentieux judiciaires vont chuter en faveur des arrangements parce que des statistiques sur les chances de succès ou les montants probables d'indemnisation seront produites (Deffains, 2019), il peut être intéressant d'un point de vue théorique d'imaginer les conséquences que pourrait avoir un tel scénario. Il nous semble que celui-ci se traduirait par deux effets majeurs. Le premier serait la perte des qualités de *big data* des données issues du contentieux juridictionnel et donc ce qui fait leur valeur pour les *legaltechs* qui produisent de l'information aux justiciables sur leurs risques judiciaires. Comme le rappellent Rubinfeld et Gal (2017, p.346), « big data is a generic name for data that share several characteristics with regard to their aggregation, rather than content ». Ces caractéristiques sont au nombre de quatre : le volume, la vélocité, la variété et la véracité. La première correspond au caractère de *big data*. La seconde correspond à la capacité de l'écosystème de remplacer des données anciennes par de nouvelles données qui rendent obsolètes les précédentes. La troisième correspond à la diversité des situations couvertes par les données. Enfin, la quatrième est ce qui fait que l'on peut avoir confiance dans l'information transmise par le traitement de ces données.

Une forte réduction du contentieux judiciaire consécutive à une forte croissance des arrangements participerait à remettre en cause chacune de ces qualités. En effet, le nombre de nouvelles affaires diminuant, le stock d'affaires serait plus faible. La diversité et la représentativité du contentieux seraient réduites, ce qui limiterait la capacité des *legaltechs* à fournir de l'information fiable aux justiciables sur l'issue de leur affaire s'ils allaient jusqu'au procès. En conséquence, un écosystème où l'essor des *legaltechs* conduirait à une forte contraction de la justice publique au bénéfice de la justice privée engendrerait un essoufflement progressif des *legaltechs* de jurimétrie, dont la plus-value repose en grande partie sur les propriétés des données issues de l'activité juridictionnelle.

Le second effet que provoquerait une aspiration de la résolution des conflits par la justice privée, serait un processus d'appropriation privée des données sur l'issue des conflits par les *legaltechs* de résolution en ligne et de disparition progressive du bien collectif qu'est le « patrimoine jurisprudentiel ». Dans cet environnement, les *legaltechs* de médiation auraient intérêt, comme les plateformes, à utiliser les données issues de la résolution de leurs propres affaires pour conseiller leurs clients.

Comme nous venons de le montrer, l'apparition des *legaltechs* de résolution en ligne des litiges et d'outils de « justice prédictive » portés par des acteurs particulièrement innovants soulève un certain nombre de questions du point de vue de la régulation de ce secteur. C'est ce que nous allons examiner à présent.

### **I.3 Les *legaltechs* : des opérateurs qui doivent faire l'objet d'une régulation publique**

Comme nous l'avons montré, même si le parallèle avec les anciens monopoles naturels que sont les industries de réseaux ne peut être fait que partiellement, le service fourni par la justice publique en matière civile connaît d'importants bouleversements technologiques qui rebattent les cartes sur le marché de la justice, en particulier celui de la résolution des litiges. Parmi les points communs, la notion de facilité essentielle conduit à s'interroger sur la nécessité d'une régulation au niveau des données que constituent les décisions de justice et de leur traitement (1.3.2), les *outputs* de l'une devenant les *inputs* des autres. Cela nous amène à nous questionner préalablement sur la régulation des acteurs eux-mêmes, à savoir les *legaltechs* (1.3.1).

#### **I.3.1 Justifications de la régulation pour les *legaltechs* de règlement extrajudiciaire des litiges et modalités de régulation**

En économie publique, l'intervention de l'État est généralement justifiée par l'existence de ce que les économistes appellent une défaillance de marché. Nous allons donc mettre en évidence l'existence d'une double défaillance de marché conduisant à plaider pour une intervention de l'État et poursuivrons par les modalités que devrait prendre cette régulation sur les acteurs eux-mêmes et sur leur(s) activité(s).

##### ***1.3.1.1 Une régulation pour répondre aux défaillances de marché***

Selon les enseignements de l'économie publique, une régulation publique peut se justifier en présence de défaillance de marchés, soit sous la forme d'une intervention directe de l'État, soit sous la forme d'une régulation, *ex post* ou *ex ante*, du marché et de ses acteurs. De ce point de vue le marché des *legaltechs* de résolution extrajudiciaire des litiges présente deux caractéristiques sources de défaillances : l'asymétrie d'information et la présence d'effets externes, justifiant la mise en place d'une réglementation.

Comme le marché des services juridiques classique (celui des avocats), celui des *legaltechs* de règlement des conflits est caractérisé par une information asymétrique entre le consommateur et le

professionnel en charge de la production du service. En l'occurrence, le consommateur (ici le justiciable) ne possède pas les connaissances et compétences nécessaires pour résoudre seul son différend et il manque de critères pour pouvoir évaluer la qualité du service dont il bénéficiera<sup>30</sup>. En effet, le service de résolution d'un différend par la médiation ou l'arbitrage présente les caractéristiques d'un bien de confiance en ce sens que le justiciable ne peut apprécier ni avant ni après si la négociation menée par le médiateur ou l'arbitre a bien respecté les principes d'impartialité, de neutralité et d'équité. Cette asymétrie est particulièrement forte dans le cas de l'utilisation par la *legaltech* des outils de la justice prédictive, dans la mesure où le consommateur souffre d'un manque total d'information sur la manière dont l'algorithme qui sert à quantifier son risque judiciaire est structuré. Une régulation de ces services en ligne est par conséquent nécessaire pour réduire cette asymétrie grâce à une meilleure transparence du secteur.

Cette régulation peut être prise en charge par les acteurs du secteur eux-mêmes ou par une intervention réglementaire extérieure. Comme l'ont souligné Épineuse et Garapon (2018), il est sans doute risqué de laisser cette régulation aux seuls comités d'éthique constitués par les *legaltechs* elles-mêmes en raison de l'existence d'enjeux financiers très importants. Dès lors, l'intervention publique est nécessaire et peut prendre deux formes. La première consisterait pour l'État à proposer lui-même un service public gratuit en ligne de résolution extrajudiciaire des litiges. Cette formule, retenue par le Canada (Chassagnard, 2021), a été envisagée dans le cadre de la proposition de loi d'orientation et de programmation pour le redressement de la justice du 25 octobre 2017 pour finalement être abandonnée (Biard, 2019). La seconde forme consiste à encadrer les conditions d'accès au marché pour les opérateurs, pour sécuriser la qualité de l'offre en ligne de résolution des litiges. C'est cette orientation qui a été retenue par la puissance publique française. Ainsi a été créée une procédure de certification destinée à mieux encadrer ces activités en fixant un certain nombre de critères<sup>31</sup>. Cela étant, deux éléments viennent réduire la portée de cette réglementation et donc son efficacité. D'une part, cette certification est facultative et non obligatoire<sup>32</sup>. D'autre part, l'accréditation de ces *legaltechs* ne sera pas réalisée par une autorité de régulation nationale mais confiée à des tiers

---

30 Sur cet aspect précis, le lecteur peut se référer à la partie II de ce rapport qui porte spécifiquement sur cette question.

31 Le nouveau cadre réglementaire prévoit que les personnes physiques ou morales proposant des services de conciliation, de médiation ou d'arbitrage : – doivent accomplir leur mission avec impartialité, indépendance, compétence et diligence ; – sont soumises aux obligations relatives à la protection des données et, sauf accord des parties, à la confidentialité ; – doivent délivrer une information détaillée sur les modalités selon laquelle la résolution amiable ou l'arbitrage est réalisé ; – ne peuvent avoir pour seul fondement un traitement algorithmique ou automatisé des données à caractère personnel et doivent se conformer aux dispositions du RGPD en la matière ; et – ne peuvent réaliser des actes d'assistance ou de représentation que dans certaines conditions prévues par la loi.

32 Les pouvoirs publics ont justifié ce choix en considérant qu'il fallait limiter les contraintes pour laisser émerger les solutions les plus efficaces technologiquement.

certificateurs, tandis qu'aucune disposition n'est prise pour opérer des opérations de contrôle *ex post* (Biard, 2019).

Le marché des services de résolution en ligne des différends présente une deuxième forme de défaillance de marché, qu'il partage également avec le marché sur lequel interviennent les professions libérales juridiques classiques : leur activité induit des effets externes au-delà de leurs seuls clients. Ainsi, si les *legaltechs* fournissent des services de médiation de faible qualité, il y a un risque important de report sur la justice classique (cf I.2). Les justiciables insatisfaits de la solution négociée iront porter leur différend devant les tribunaux, ce qui contribuera à exercer une pression sur les services de la justice publique et à renchérir le coût social de la résolution des conflits. Ce type d'externalités rend la réglementation nécessaire : laissé à lui-même, le marché ne tient pas compte du coût total de ces effets externes négatifs en ce sens qu'il ne permet pas de sanctionner les « mauvais » professionnels. Le caractère nécessaire de cette réglementation dépendra cependant de l'évolution de ce marché. En effet, si le service rendu par les *legaltechs* de médiation ou d'arbitrage devenait assimilable à un bien d'expérience<sup>33</sup>, grâce aux plateformes d'évaluation des services juridiques, alors les mécanismes de marché pourraient être suffisants pour assurer cette régulation par les mécanismes des prix (les justiciables s'orienteraient vers les *legaltechs* reconnues par les consommateurs comme les plus compétentes).

### *1.3.1.2 Une régulation pour encadrer l'usage des données collectées*

Il y a sans doute une troisième dimension de l'activité des services en ligne de résolution extrajudiciaire des litiges qui pourrait justifier une régulation par la puissance publique. Ces *legaltechs* vont collecter progressivement des données massives sur les utilisateurs de leurs services (données personnelles, vitesse de réaction aux propositions de la partie adverse, montants offerts, montants acceptés...). Il s'agira, comme sur les plateformes numériques, de données volontairement fournies par les utilisateurs car nécessaires au déroulement de la négociation. En accumulant et en analysant ces données, les *legaltechs* pourront améliorer la qualité de leur service de négociation. En effet, on peut imaginer que certaines d'entre elles développeront des outils de « justice prédictive extrajudiciaire », qui leur permettront d'informer leurs clients sur les chances de succès de la négociation, les quantums susceptibles d'être obtenus à l'issue de la négociation. Autrement dit, des effets de réseau intragroupes se développeront, ce qui contribuera à faire de ces *legaltechs* des plateformes au sens économique du terme (cf I.1). Les données seront ainsi susceptibles de devenir une source d'avantage

---

<sup>33</sup> À la différence du bien de confiance dont on ne peut apprécier la qualité ni avant ni après sa consommation, la qualité d'un bien d'expérience est évaluable après sa consommation.

concurrentiel, pouvant conduire à la concentration du marché, comme cela a été montré dans le cas des plateformes numériques classiques (Bourreau et Perrot, 2020). De plus, les données collectées pourraient également devenir un produit final (*output*) pour les *legaltechs*. En effet, elles pourraient les monétiser auprès de tierces parties commerciales, comme les assurances. D'un point de vue économique, les données qui seraient ainsi collectées par ces *legaltechs* pourraient être vues comme un prix payé par l'utilisateur. Dans cette perspective, il s'agirait donc également d'encadrer le marché de ces *legaltechs* afin de contrôler l'éventuelle constitution de position dominante et d'abus de position dominante, ainsi que le rôle joué par les données collectées et utilisées par ces opérateurs.

### **1.3.2 Justifications de la régulation des algorithmes utilisés dans le traitement des données et modalités de régulation**

La régulation des *legaltechs* elles-mêmes ne suffit pas à garantir au justiciable la production d'un service de qualité. En effet, celle-ci dépend aussi, notamment pour les *legaltechs* qui font de la justice dite prédictive, de la façon dont elles traitent les données issues des tribunaux. Cela conduit à réfléchir à la régulation des algorithmes qui sont déterminants dans le bon usage ou non des données mais aussi du « patrimoine jurisprudentiel » que constituent l'ensemble des décisions rendues par les tribunaux, sans lesquelles le service fourni par ces nouveaux acteurs ne peut être rendu.

#### ***1.3.2.1 Une régulation pour limiter les risques liés à la mobilisation des algorithmes***

Les *legaltechs* qui collectent et transforment par le biais de l'intelligence artificielle les données brutes produites par les différentes juridictions permettent de valoriser le « patrimoine jurisprudentiel » (Deffains, 2018). Cette transformation des données brutes se fait par l'intermédiaire de moteurs de recherche particulièrement performants. Les moins « élaborés » permettent à l'utilisateur de poser sa question en langage naturel et de trouver grâce à des algorithmes spécifiques la décision de justice la plus pertinente pour y répondre dans le corpus des données brutes collectées (ex : Doctrine). D'autres plus « avancés » proposent un volet analytique en ce sens qu'ils sont capables de produire, à partir de l'entrée de plusieurs critères ou thématiques, des statistiques descriptives sur la base des décisions retenues par le moteur de recherche (ex : Predictice). Enfin, les plus sophistiqués modélisent grâce à l'intelligence artificielle le raisonnement du juge sur des cas précis à partir de modèles mathématiques fondés sur l'analyse d'un échantillon de décisions, à partir de critères sélectionnés et pondérés en amont par les concepteurs de l'outil (ex : Case Law Analytics). Ces outils permettent aux professionnels du droit de gagner en efficacité et d'être plus pertinents dans l'accompagnement de leurs clients, qui peuvent ainsi être mieux informés et conseillés. De manière plus large, ils permettent une meilleure connaissance de l'activité judiciaire, particulièrement celle des juges du fond qui était largement inaccessible jusqu'alors.

Cela étant, la qualité, et donc la valeur, du service rendu par cette activité de transformation des données dépend de la qualité des données collectées comme de la fiabilité de l’algorithme retenu pour traiter les données brutes. Sur cet aspect, il y a pour l’heure une forte asymétrie d’information entre le consommateur et le producteur du service. En effet, le client (justiciable) n’a pas les compétences pour évaluer si les informations qu’on lui fournit sur ses chances de succès en justice et ses gains attendus sont correctes. Jusqu’à présent, il faisait confiance à son avocat sur la base de l’expérience de celui-ci. Désormais, il fait confiance au résultat de l’algorithme. Or, la qualité des données et la pertinence de l’algorithme peuvent être discutées.

Pour ce qui est des données mobilisées, on peut remarquer que jusqu’à présent les *legaltechs* ont eu accès à des données partielles du fait des délais de mise à disposition des décisions par les administrations de la justice. Ainsi jusqu’à il y a peu, les décisions utilisées par les moteurs de recherche analytique étaient souvent celles issues des cours d’appel. Or, on le sait, les affaires qui vont en appel présentent des caractéristiques particulières et ne sont pas représentatives de celles qui sont traitées en première instance. On peut donc s’interroger sur la qualité de l’information transmise à l’usager initiant une procédure contentieuse par les outils prédictifs d’évaluation des chances de succès et de quantum en justice. D’ailleurs, force est de constater que les *legaltechs* restent très discrètes sur les échantillons de décisions sur lesquels leurs algorithmes sont calibrés ou sur lesquels elles entraînent leurs algorithmes<sup>34</sup>, rendant difficile la comparaison des résultats fournis par différentes *legaltechs*. Ceci étant, ce problème de l’origine des données devrait être dépassé avec la mise à disposition exhaustive des décisions qui sera bientôt achevée au regard du calendrier annoncé par l’administration de la justice. En effet, d’ici 2025, le public, et donc toutes les *legaltechs*, aura accès gratuitement en ligne à l’ensemble du contentieux (judiciaire et administratif, civil et pénal, pour tous les niveaux et types de juridictions)<sup>35</sup>. Cette accélération va conduire à un changement d’échelle majeur. Dans le

---

34 L’intelligence artificielle regroupe deux types de méthodes algorithmiques : les méthodes dites explicites, dans lesquelles l’ensemble de la logique est défini au sein de l’algorithme explicitement par les humains à travers l’écriture de conditions, d’hypothèses, d’équations ; les méthodes implicites dans lesquelles cette même logique est décrite implicitement par apprentissage (ou *machine learning*). Dans le premier cas, les données sont utilisées pour calibrer l’algorithme pour permettre d’identifier les constantes d’équations traduisant le phénomène à simuler et sont utilisées comme données d’entrées sur lesquelles l’algorithme est exécuté. Dans le second cas, les algorithmes sont écrits implicitement lors de la phase d’entraînement sur des données d’apprentissage. L’algorithme se construit sur la résolution d’un problème d’optimisation constituant l’apprentissage, à partir de données d’entrée, représentant l’ensemble des scénarios et des situations possibles et des résultats supposés (Basdevant *et al.*, 2021).

35 Le calendrier de la mise en *open data* des décisions de justice pour l’ordre judiciaire prévoit une ouverture totale d’ici 2025. Les décisions de la Cour de cassation ont été mises en ligne le 1er octobre 2021. Les arrêts des cours d’appel de l’ordre judiciaire rendus en audience publique, qui auraient dû être mis en ligne le 15 avril 2022, en matière civile, sociale et commerciale, le sont depuis le 21 avril 2022. Les autres décisions des juridictions du fond et des chambres pénales des cours d’appel le seront entre juin 2023 et décembre 2025 : 30 juin 2023 pour les décisions des conseils de prud’hommes, 31 décembre 2024 s’agissant des décisions rendues par les juridictions de premier degré en matière contraventionnelle et délictuelle ainsi que pour celles des tribunaux de commerce, 30 septembre 2025 pour les décisions des tribunaux judiciaires

champ du judiciaire par exemple, on passera ainsi de 15 000 décisions diffusées chaque année sur Légifrance à environ trois millions de décisions (Cadiet *et al.*, 2022).

Reste entière en revanche, la question de la qualité des algorithmes mobilisés et sur lesquels peu d'informations sont disponibles puisqu'ils relèvent du secret des affaires dans un contexte de forte concurrence entre les différentes *legaltechs* présentes sur ce marché. Un certain nombre de risques ont été identifiés dans la littérature, conduisant à une demande de régulation des algorithmes, comme c'est le cas dans le champ des plateformes numériques (Bourreau et Perrot 2020). Ainsi, les algorithmes impliquent de faire des choix en amont sur les critères à retenir et sur lesquels le magistrat s'appuie pour prendre sa décision. Or, certains critères peuvent ne pas être pertinents, et à l'inverse des critères pertinents peuvent être omis par les programmeurs-juristes (Hyde, 2019). Par ailleurs, la méthodologie statistique mobilisée par le modèle des juges virtuels conduit à ne considérer un critère comme pertinent que s'il est récurrent dans un nombre suffisant de décisions (Hyde, 2019). Par conséquent, certains critères importants mais mobilisés de manière exceptionnelle peuvent être amenés à être neutralisés par la modélisation. Enfin, on peut s'interroger sur la place qui est donnée par les algorithmes utilisant des méthodes implicites (*machine learning*) à des critères discriminants (sexe, âge, origine ethnique). Au total, l'absence de publicité sur les critères mobilisés, qui peut être propice à la manipulation des algorithmes pour obtenir le type de résultat souhaité, est problématique. Pour cette raison, un certain consensus se dégage parmi les institutions nationales (Cour de cassation) et européenne (Union européenne) pour mettre en place une régulation des algorithmes destinée à garantir au justiciable la fiabilité et l'intégrité des algorithmes utilisés par les *legaltechs*.

Certains préconisent une réglementation *ex ante* se traduisant par la mise en place d'une certification obligatoire, jouant le rôle de barrière à l'entrée sur le marché (Hyde, 2019). D'autres évoquent la création d'une autorité publique chargée de contrôler *ex post* que les algorithmes de justice prédictive vérifient bien les critères éthiques énoncés par la puissance publique (Épineuse et Garapon, 2018)<sup>36</sup>. En la matière, il serait judicieux de capitaliser les réflexions menées sur la régulation des plateformes numériques dont les processus de production s'appuient également fortement sur les algorithmes et l'intelligence artificielle. Dans leur note « Plateformes numériques : réguler avant qu'il ne soit trop tard », Bourreau et Perrot (2020) évoquent la possibilité pour des autorités publiques d'assurer un

---

et, enfin, 31 décembre 2025 pour les décisions rendues par les cours d'appel en matière contraventionnelle et délictuelle et les décisions rendues en matière criminelle.

36 Ces différentes propositions se retrouvent dans le rapport de L. Cadiet de 2017 (cf. recommandation N° 20 : Réguler le recours aux nouveaux outils de justice dite « prédictive » par : - l'édiction d'une obligation de transparence des algorithmes ; - la mise en œuvre de mécanismes souples de contrôle par la puissance publique ; - l'adoption d'un dispositif de certification de qualité par un organisme indépendant).

contrôle *ex ante* de la loyauté des algorithmes. Cependant, ils indiquent aussi qu'il serait vain de chercher à comprendre des algorithmes où la part de *machine learning* est importante. Aussi suggèrent-ils de recourir à l'expérimentation menée à l'initiative du régulateur. Les deux auteurs du rapport soulignent que la complexité technique d'une telle régulation impliquerait une expertise renforcée dans le champ de l'informatique et des sciences des données des autorités en charge de la régulation. Ils envisagent donc également la possibilité de déléguer à la « foule » les opérations de contrôle et d'expérimentation.

### *1.3.2.2 Une régulation pour préserver le statut de bien collectif du « patrimoine jurisprudentiel »*

Le développement des outils de jurimétrie suscite des inquiétudes légitimes, qui vont au-delà des risques de manque de loyauté des algorithmes (cf 1.3.2.1). Ces inquiétudes concernent notamment les effets performatifs liés à l'usage de ces outils par les juges comme par les avocats. Comme le rappellent Cadiet *et al.* (2022), ces algorithmes fonctionnent à partir de décisions antérieurement rendues en fonction de l'état du droit au moment où elles ont été prononcées ; ils ne permettent que de dégager des tendances en fonction du droit existant. En d'autres termes, « c'est le rétrospectif qui fait le prédictif » (p. 92). En revanche, ils ne peuvent pas par construction prévoir un changement de jurisprudence ou l'apparition de nouvelles interprétations jurisprudentielles en raison d'un nouvel état du droit. Pour la même raison, leur utilisation fait courir un risque d'uniformisation des décisions par un effet de performativité. Deux mécanismes favorables au conformisme juridique sont identifiés par Hyde (2019). D'une part, les juges risquent d'avoir des difficultés à se départir des conclusions fondées sur le résultat issu d'algorithmes pour statuer dans un sens différent. D'autre part, le risque n'est pas nul que les avocats qui utilisent ces outils croient savoir plus sûrement quelles sont les prétentions ayant le plus de chances de l'emporter et qu'ils chercheront à éviter les contentieux à la marge. La conséquence de ce type de comportement conformiste serait de conduire à une sclérose de la jurisprudence, qui se découplerait alors de l'évolution des normes et des valeurs selon Cadiet *et al.* (2022). D'un point de vue économique, ce conformisme aurait également pour effet de réduire la valeur des données constituées par le contentieux, en leur faisant perdre deux caractéristiques majeures des *big data* : la vitesse, qui correspond à la capacité de l'écosystème de remplacer des données anciennes par de nouvelles données qui rendent obsolètes les précédentes, et la variété, qui correspond à la diversité des situations couvertes par les données.

Cela étant, les outils de jurimétrie ouvrent également des perspectives inégalées dans le champ de la connaissance juridique en rendant possible la valorisation des décisions rendues par les juridictions du fond, dont la masse rendait impossible jusque-là l'analyse. Il est ainsi désormais possible d'envisager

d'identifier plus facilement des tendances parmi ces décisions, et ainsi contribuer à dessiner une conception différente de la jurisprudence de celle actuellement en vigueur (Cadiet *et al.*, 2022). En d'autres termes, ces outils sont en mesure de produire de la connaissance nouvelle dans le domaine juridique, à laquelle devrait avoir accès l'ensemble de la société dans la mesure où elle concerne les droits des justiciables. En économie, la connaissance est assimilable à un bien collectif, en ce sens que lorsqu'une personne a recours à cette connaissance, d'autres personnes peuvent utiliser cette même connaissance (non rivalité) et il serait sous optimal d'en restreindre l'utilisation à quelques personnes. En ce sens, la connaissance tirée de l'exploitation du patrimoine jurisprudentiel grâce à la combinaison de l'*open data* et de l'intelligence artificielle devrait être un bien collectif pur.

Or, cette connaissance est de fait un bien collectif impur en raison de son caractère exclusif : elle est produite par des opérateurs privés qui la facturent aux juridictions, aux cabinets d'avocats ou aux justiciables. Cette exclusivité est non seulement sous optimale mais elle est également source d'iniquité en créant des inégalités entre justiciables et/ou entre cabinets d'avocats qui n'auraient pas tous accès à l'information produite par les outils de jurimétrie. Dès lors, d'un point de vue économique, il peut être légitime de chercher à préserver le statut de bien collectif de la connaissance issue de l'exploitation du patrimoine jurisprudentiel. Pour ce faire, la piste d'un outil public de justice prédictive devrait être examinée sérieusement (Hyde, 2019). Plutôt que de faire sous-traiter à un prestataire privé la réalisation de l'outil, les pouvoirs publics devraient plutôt proposer à une communauté des chercheurs interdisciplinaires de mutualiser leurs expertises pour coconstruire cet outil dans une logique de science ouverte.

Cette première partie a permis de souligner la nature et l'ampleur des bouleversements provoqués par l'émergence des *legaltechs* sur le marché de la justice, quant à la structure de ce marché, et la nécessaire régulation par les autorités publiques que ces bouleversements impliquent, pour des raisons à la fois éthiques et économiques. L'arrivée de ces nouveaux acteurs constitue néanmoins une opportunité intéressante en tant que fournisseurs d'information sur un marché dont le fonctionnement est traditionnellement entravé par l'existence d'asymétries d'information, entre les offreurs de services juridiques et les usagers de ces services, asymétries potentiellement à l'origine de comportements opportunistes du côté de l'offre au détriment de la demande. L'objectif de la deuxième partie de ce rapport est ainsi d'analyser la nature de ces asymétries, leurs implications et la capacité des plateformes juridiques à les atténuer.

## II Les plateformes juridiques : une source d'information pour les acteurs du marché

### II.1 Le marché des services juridiques comme un marché de biens de confiance

#### II.1.1 Asymétries d'information, biens de confiance et marché des services juridiques

Le marché des services juridiques fournit un cadre d'analyse économique très pertinent pour comprendre comment les asymétries d'information viennent affecter les décisions des agents sur un marché. Ce marché est d'autant plus pertinent qu'il possède des caractéristiques particulières difficilement observables sur les autres marchés de biens et services. Prenons une description simplifiée du marché des services juridiques opposant deux agents. Un agent économique que nous nommerons le *justiciable* fait face à un problème juridique qui nécessite les conseils d'un professionnel du droit, en général un *avocat*. Le justiciable est à l'origine de la *demande* (individuelle) de services juridiques alors que l'avocat propose une *offre* (individuelle) de services juridiques<sup>37</sup>.

L'éventail de problèmes à l'origine d'une demande de services juridiques est très diversifié : cela peut aller de l'acquisition de droits auprès de Pôle emploi, au franchissement du seuil de chiffre pour un auto-entrepreneur, à la volonté de changer de nom de famille ou encore à la mise en place d'un recours contre un refus d'octroi d'un permis de construire. Selon la nature du problème rencontré par le justiciable, le recours à un avocat peut être imposé par la loi. En effet, pour agir en justice, le recours à l'avocat peut être obligatoire en fonction de la nature de la procédure (que ce soit dans le cadre d'une juridiction civile ou pénale), de l'enjeu du litige (en général le recours à un avocat est obligatoire lorsque l'enjeu monétaire du litige est supérieur à un certain plancher) ou de la juridiction saisie (il est par exemple parfois obligatoire devant le tribunal judiciaire). Quand bien même le recours à un avocat ne serait pas imposé par la loi, le manque de compétence juridique et la complexité de l'affaire (ou du cas) rencontrée par le justiciable peuvent le conduire à solliciter un tel expert pour l'accompagner dans ses démarches. Du point de vue de l'analyse économique, le recours à un avocat se justifie essentiellement par le manque d'information à la disposition du justiciable. Ce manque d'information est notamment lié aux compétences limitées du justiciable dans un champ d'expertise qui n'est pas le sien. L'acquisition d'une telle compétence serait trop coûteuse pour le justiciable et le recours à un

---

37 Des formes plus complexes de marché pourraient être introduites, notamment avec de la concurrence entre les avocats. Dans cette section, nous limitons l'analyse à un marché où l'offre de services juridiques est monopolistique afin de nous concentrer sur les effets des échanges informationnels entre consommateurs sur le comportement de l'avocat.

avocat s'apparente à une décision de bon sens. Les services juridiques peuvent constituer à ce titre des biens de confiance<sup>38</sup>.

L'offre de services juridiques proposée par l'avocat peut se décomposer en deux étapes. À la première étape, dite de *diagnostic*, l'avocat va réaliser un diagnostic afin d'évaluer la complexité de l'affaire à laquelle fait face le justiciable. Le résultat du diagnostic mené par l'avocat peut être imparfait dans le sens où sa compréhension de la complexité de l'affaire de son client peut préserver certaines zones d'incertitude. Dans tous les cas, le résultat du diagnostic reste une information privée de l'avocat qu'il peut exploiter en ne révélant tout ou partie de cette dernière à son client. À l'issue du diagnostic, le travail de l'avocat consiste à proposer à son client un protocole de traitement visant à solutionner le problème de ce dernier. Si le client accepte le traitement proposé par l'avocat, une deuxième étape dite de *traitement* commence durant laquelle l'avocat va produire le service en question. Au terme de cette étape, le justiciable sera en mesure d'évaluer si son problème a été résolu ou non.

L'avocat possède donc un statut d'expert qui lui offre un double avantage informationnel. D'une part, *a priori* il est capable de mieux évaluer que son client les différents aspects et subtilités du problème rencontré par ce dernier. D'autre part, *a posteriori* le client n'est pas en mesure d'évaluer parfaitement la *qualité* du service rendu par l'avocat. On entend ici par qualité l'adéquation entre le service rendu par l'avocat et la complexité du problème du justiciable. Ces avantages informationnels laissent la possibilité à l'avocat d'adopter des comportements dits *opportunistes* conduisant à des inefficiences sur le marché des services juridiques. Ces comportements opportunistes sont clairement identifiés dans la littérature sur les biens de confiance.

Dulleck et Kerschbamer (2006), ci-après DK06, identifient trois principales sources d'inefficience. La première source d'inefficience est celle associée à la *sur-tarification*. La sur-tarification intervient lorsque l'avocat va appliquer une tarification excessive au regard du service rendu au justiciable. Afin d'illustrer ce cas, imaginons, qu'à l'issue de son diagnostic, l'avocat identifie que le problème rencontré par le justifiable soit peu complexe et nécessite un faible investissement de l'avocat pour qu'il le solutionne. Cette information n'étant pas observée par ce dernier, il est envisageable que l'avocat lui recommande un traitement lourd et coûteux nécessitant une quantité de travail importante mais inobservable par le justifiable. Il y aurait de la sur-tarification si le coût supporté par le justifiable était anormalement élevé au regard de l'investissement faible de l'avocat. En pratique, ce type d'inefficience pourrait être observable sur le marché des services juridiques et cela indépendamment du système de rémunération en vigueur. Avec un système de rémunération forfaitaire, l'avocat

---

38 Voir Dulleck et Kerschbamer (2006) pour une revue de la littérature (ci-après DK06).

pourrait délibérément recommander un traitement conforme au forfait le plus coûteux alors que dans le cas d'une rémunération horaire, il pourrait facturer des heures de traitement non réalisées. Ces deux pratiques frauduleuses sont techniquement possibles si le justiciable n'est pas en mesure de vérifier si le traitement implémenté par l'avocat est en accord avec sa recommandation. DK06 soulèvent que cette inefficience disparaît dès lors que l'on introduit une hypothèse dite de *vérifiabilité* qui permettrait au justiciable de vérifier *a posteriori* l'adéquation entre le traitement implémenté par l'avocat et sa recommandation. Ce type de comportement reste cependant peu envisageable pour un avocat pour deux raisons principales. Tout d'abord, cette pratique n'est pas conforme au code de déontologie des avocats dont les règles sont contrôlées et sanctionnées dans le cadre de la procédure spécifique prévue par le décret n° 2002-76 du 11 janvier 2002. Le règlement général de déontologie impose notamment à l'avocat de faire preuve de modération et de délicatesse dans la fixation de ses honoraires. Ensuite, de telles pratiques tarifaires risqueraient d'être révélées par le marché ce qui nuirait à la réputation de l'avocat. En effet, le marché des services juridiques est un marché de plus en plus concurrentiel et un justiciable qui serait amené à consulter plusieurs avocats pour la même affaire pourrait découvrir et révéler les pratiques abusives de certains. La diffusion de telles informations sur des plateformes juridiques en ligne nuirait grandement à la réputation de l'avocat à l'origine de la sur-tarification.

La deuxième source d'inefficience est celle associée au *sous-traitement*. Le sous-traitement intervient lorsque, bien que le problème rencontré par le justiciable est complexe et qu'il nécessite un investissement important de la part de l'avocat, ce dernier préconise et met en œuvre un traitement insuffisant qui se traduit aux yeux du justiciable par un échec. Dans un environnement où le diagnostic de l'avocat serait parfait, c'est-à-dire qu'il lui permettrait d'identifier parfaitement la complexité du problème du justiciable et par conséquent lui permettrait d'adopter le traitement adéquate au problème de ce dernier, le sous-traitement ne pourrait être que la conséquence d'un choix stratégique. Un tel choix stratégique pourrait se justifier par le fait que le sous-traitement est, par définition, moins coûteux à mettre en œuvre pour l'avocat. L'avocat pourrait avoir à arbitrer entre plusieurs dossiers à traiter, son temps étant limité, il pourrait être amené à « sacrifier » une affaire au profit d'une autre<sup>39</sup>. DK06 soulèvent que cette inefficience disparaît dès lors que l'on introduit une hypothèse dite de responsabilité. Dans le cadre des services juridiques, l'avocat est personnellement responsable des

---

39 Ely et Välimäki (2003) proposent une autre justification au sous-traitement. Ils s'intéressent à un problème où un expert est consulté successivement par un ensemble de consommateurs. Ces derniers font face à un problème qui est peut-être complexe ou non. Un problème complexe nécessite un traitement lourd et coûteux. Le choix du traitement et son résultat sont une information publique. Les auteurs argumentent que pour un expert compétent (i.e. capable d'identifier avec certitude la nature du problème des consommateurs) il pourrait être optimal d'introduire des erreurs de traitement. Ce choix stratégique permettrait d'éviter que la recommandation de traitements lourds et coûteux pour des consommateurs concernés par des problèmes complexes soit interprétée comme du sur-traitement.

négligences et fautes qu'il commet dans l'exercice de ses fonctions envers ses clients. Même si en application du droit commun, il est nécessaire de démontrer une faute, un préjudice et un lien de causalité pour engager la responsabilité de l'avocat, ce dernier est contraint par une obligation de moyens dans l'accompagnement d'un justiciable. Par conséquent, la mise en cause de la responsabilité de l'avocat peut être une règle dissuadant ce dernier d'un comportement opportuniste de sous-traitement. Lorsque le résultat du diagnostic mené par l'avocat est imparfait, le sous-traitement s'interprète comme une erreur d'évaluation. Dans ce cas, la mise en cause de la responsabilité de l'avocat est moins évidente et le sous-traitement pourrait persister. Dans un contexte où l'évaluation de la complexité du problème rencontré est délicate, introduire une telle responsabilité pourrait même conduire l'avocat à produire un service exagérément coûteux. Ce service pourrait s'interpréter comme du sur-traitement si, au final, le problème du justiciable était peu complexe.

La troisième source d'inefficience est donc celle associée au *sur-traitement*. Le sur-traitement intervient lorsque, bien que le problème rencontré par le justiciable est peu complexe et qu'il nécessite un investissement faible de la part de l'avocat, ce dernier préconise et met en œuvre un traitement lourd et coûteux qui se traduit aux yeux du justiciable par un succès. Le problème principal du sur-traitement réside dans le fait qu'il est difficilement détectable. Dans la littérature sur les biens de confiance, le sur-traitement n'est pas détectable car il solutionne toujours les problèmes rencontrés par les consommateurs et cela quel que soit leur degré de complexité. Les problèmes juridiques qui sont en adéquation avec le modèle de DK06 et, par conséquent, avec l'extension que nous proposons dans la section II.2 sont ceux liés à la phase d'instruction d'un dossier. En effet, ce modèle ne permet pas de rendre compte d'une situation où il y aurait un échec alors que le traitement mis en œuvre par l'avocat serait celui associé à un problème complexe. Cette situation pourrait être une occurrence possible face à un tribunal une fois la période d'instruction terminée. Ainsi, sur le marché des services juridiques, comme le justiciable n'est pas en mesure d'évaluer la complexité de son affaire, il est toujours possible pour l'avocat de justifier la mise en place d'un protocole coûteux multipliant les rendez-vous, le temps passé sur l'affaire et/ou le nombre de démarches à entreprendre avant que son cas soit évalué par un tribunal. Cette pratique est reconnue par les avocats eux-mêmes comme le souligne cette citation : "Today, most lawyers admit to *overbilling* from time to time, not by claiming undone work, but by performing unnecessary tasks" (Willis, 2021).

Le sur-traitement s'explique en partie par le fait que l'avocat peut potentiellement se comporter comme un agent rationnel ayant des intérêts qui ne sont pas toujours parfaitement alignés sur ceux de son client. Dans ce cas, il peut être amené à proposer un service incluant un investissement inutilement important dans l'accompagnement du justiciable. Ce type de comportement se rapproche de la notion de *demande induite* (Rice, 1983) qui est fondée sur l'asymétrie d'information existant entre un médecin et son patient. La demande induite se définit comme la capacité du médecin à choisir

une quantité (ou une qualité) de traitement différente de celle qui serait choisie par le patient si celui-ci était parfaitement informé. Nous verrons dans la seconde section que le sur-traitement peut également trouver son origine dans un mécanisme où l'avocat souhaiterait investir dans sa réputation lorsque ce dernier est évalué en ligne via les retours d'expérience de ses clients.

Avant de présenter ce résultat, nous identifions dans la section suivante quels types d'échanges informationnels émanent des plateformes juridiques.

## **II.1.2 Échanges informationnels et plateformes de services juridiques**

Comme nous l'avons évoqué dans la 1<sup>ère</sup> partie de ce rapport, la justice et le secteur des services juridiques connaissent depuis plusieurs années, comme beaucoup d'autres secteurs d'activité, un développement important d'outils numériques qui sont à l'origine de transformations notables dans ces domaines et pourraient complètement bouleverser leur mode de fonctionnement dans les années à venir. Parmi ces outils numériques, on peut citer l'intelligence artificielle dans le domaine de la justice prédictive qui permet d'accélérer la résolution des litiges ou aident les avocats à bien choisir leurs stratégies de défense en cas de procès, des plateformes qui proposent certains services juridiques (souvent des démarches assez standardisées telles que la création et la dissolution d'entreprise) plus rapides et à coût réduit ou encore des plateformes qui fournissent aux justiciables des informations sur les professionnels/experts qui pourraient les aider à résoudre leurs problèmes juridiques, les mettent en relation avec l'expert de leur choix, recueillent et diffusent les avis des clients sur ces experts (ex : avvo.com aux États-Unis, conseil-juridique.net en France).

Dans cette partie du rapport, nous nous intéressons plus particulièrement à cette dernière catégorie de plateformes. Ces nouveaux acteurs du marché des services juridiques jouent un rôle d'intermédiaires qui facilitent les échanges informationnels entre avocats et justiciables et justiciables entre eux. Nous commençons notre analyse de l'activité de ces plateformes en identifiant et en décrivant les différents types d'informations qu'elles permettent de faire échanger.

### ***II.1.2.1 Informations fournies par l'avocat aux justiciables***

Les plateformes dédiées aux avocats ont émergé comme un outil incontournable pour permettre aux professionnels du droit de présenter leur parcours et leurs compétences de manière détaillée. Chaque avocat inscrit est encouragé à fournir des informations exhaustives sur son parcours académique et professionnel, en mettant en avant ses diplômes, l'année de leur obtention, ainsi que les institutions qui les ont délivrés. Cela offre une vue d'ensemble de la formation et de l'expertise de l'avocat.

Au-delà de leur parcours éducatif, ces plateformes offrent aux avocats la possibilité de mettre en avant leurs compétences spécifiques et leurs domaines de spécialisation. Cette démarche est cruciale, car elle permet aux clients potentiels de comprendre l'étendue des services proposés par chaque avocat.

De plus, les avocats ont la possibilité de détailler les types de prestations qu'ils offrent, qu'il s'agisse de consultations en ligne, de sessions téléphoniques ou d'autres démarches juridiques, tout en précisant leurs tarifs. Cette transparence tarifaire est essentielle pour instaurer la confiance entre l'avocat et le client. Les coordonnées de contact, telles que l'adresse du cabinet, le numéro de téléphone et le site web, sont également mises à disposition des utilisateurs. Cela facilite non seulement la prise de contact, mais renforce aussi la confiance en offrant des moyens directs et variés de communication. L'intérêt majeur de ces plateformes réside dans leur capacité à offrir une visibilité accrue aux avocats. Cette visibilité ouvre des portes vers une clientèle plus large et diversifiée, clientèle qui aurait été difficile à atteindre par des moyens traditionnels. Pour le justiciable, ces informations fournies sont d'une valeur inestimable. Elles lui permettent de faire un choix éclairé, en évaluant la compétence et l'expertise de l'avocat, en comprenant ses disponibilités et en optant pour les modalités de contact les plus adaptées à sa situation.

### *II.1.2.2 Informations fournies par le justiciable à l'avocat*

La plateforme transmet les informations fournies par les avocats aux justiciables et celles qui sont fournies par les justiciables aux avocats. De plus, la plateforme utilise les informations fournies par le justiciable pour lui proposer une liste d'avocats susceptibles de lui proposer une solution adéquate à son problème. Enfin, la plateforme affiche pour chaque avocat les retours d'expérience fournis par ses clients précédents. À ce stade du projet, nous avons considéré uniquement le cas où la plateforme se limite à l'affichage de l'ensemble des retours d'expérience. Cependant, la plateforme peut, en théorie, décider de modérer cette information en sélectionnant les retours d'expérience à afficher. Par ailleurs, nous avons supposé que chaque client consulte l'intégralité des retours d'expérience avant de prendre sa décision de consulter ou non l'avocat. Cette hypothèse permet de simplifier l'analyse mais peut être jugée, à juste titre, trop restrictive. Si les clients ne lisent que quelques-uns de ces retours et qu'ils se limitent à ceux qui apparaissent en premier alors la plateforme possède un pouvoir d'influence assez important sur leurs décisions. On peut imaginer dans ce cas que les plateformes proposent aux avocats un service payant qui leur permette de faire afficher les meilleurs commentaires en premier. Si les clients sont au courant de l'existence de ce système, ils peuvent adopter une posture sceptique vis-à-vis des retours d'expérience affichés en premier ce qui devrait réduire l'intérêt de ce système pour la plateforme. *A priori*, il est difficile de prédire l'issue de cette interaction stratégique. Même si nous n'excluons pas d'étudier ces aspects dans le futur, ils seront ignorés dans l'analyse présentée dans ce rapport<sup>40</sup>.

---

40 Nous présentons dans la troisième section de cette partie du rapport des résultats liés à une procédure de modération des retours d'expérience. La modération utilisée ne dépend pas de la nature du retour d'expérience mais de la compétence du justiciable en matière de droit.

Comme nous venons de l'exposer, les plateformes dédiées aux services juridiques génèrent de nouvelles informations qui réduisent les asymétries d'information entre justiciables et avocats. Depuis les travaux précurseurs en économie de l'information<sup>41</sup>, il est unanimement établi que la présence d'asymétries d'information sur un marché est source d'inefficience économique. Par conséquent, la réduction des asymétries d'information facilitée par les échanges informationnels opérant sur les plateformes de services juridiques devrait participer à réduire les inefficiences observées sur ce marché et notamment les comportements de sur-traitement. Au contraire, nous expliquons dans la partie suivante que certaines inefficiences comme le sur-traitement peuvent être directement liées aux échanges informationnels entre justiciables (et plus particulièrement leurs retours d'expériences avec un avocat) observés sur les plateformes de services juridiques. Pour ce faire, nous reprenons le cadre du modèle de DK06 que nous adaptons dans une certaine mesure au cadre des plateformes de services juridiques.

## **II.2 L'impact du retour d'expérience des justiciables sur le comportement des avocats : une analyse théorique**

Dans cette section, nous décrivons un modèle théorique que nous avons développé dans le cadre de ce projet pour étudier l'impact des retours d'expérience sur le marché des services juridiques<sup>42</sup>. Afin de faciliter la compréhension de l'analyse, nous présentons le cadre théorique et les résultats obtenus sans exposer les fondements et développements mathématiques sous-jacents à cette analyse. Le lecteur peut se référer à Ayouni et Lanzi (2022) pour davantage de détails formels.

Nous considérons que le marché des services juridiques s'apparente à un marché de biens de confiance affecté par trois sources principales d'inefficience : la sur-tarification, le sous-traitement et le sur-traitement. Dans ce cadre, nous analysons les effets stratégiques qu'ont les retours d'expérience sur les comportements des agents participant aux échanges sur ce marché. Ceci décrit un jeu stratégique complexe où les retours d'expérience affectent les stratégies de traitement des avocats qui elles-mêmes affectent les croyances des justiciables sur les compétences de ces derniers. L'ensemble de ces éléments se répercutent *in fine* dans les prix fixés par les avocats. Ainsi, nous mettons en évidence que la croyance du justiciable ne dépend pas uniquement des retours d'expérience des autres clients mais également de la stratégie de traitement de l'avocat, entendue comme la règle de décision utilisée pour

---

41 Voir par exemple Akerlof (1970) comme article précurseur sur les effets de la sélection adverse sur un marché économique.

42 Voir Ayouni et Lanzi (2022). Cet article est actuellement en révision dans le *Journal of Industrial Economics*.

choisir la prestation proposée au justiciable étant donné son diagnostic. Aussi, nous montrons que les retours d'expérience, combinés à la possibilité d'échec du diagnostic de l'avocat, affectent ses incitations et conduisent à un non-alignement entre son intérêt individuel et l'intérêt collectif et que le sur-traitement obtenu à l'équilibre s'interprète comme une mesure de protection de la réputation de l'avocat (ou un investissement dans sa réputation).

## **II.2.1 Présentation du modèle de Dulleck et Kerschbamer (2006) et discussion de l'hypothèse d'informativité parfaite du diagnostic**

### *II.2.1.1 Un modèle simple de biens de confiance*

Notre point de départ est le modèle proposé par DK06 dont certaines propriétés sont exposées dans la section II.1. Dans ce modèle, il est considéré un expert (l'avocat dans notre cas) en situation de monopole<sup>43</sup> et un nombre fini de justiciables. Chaque justiciable fait face à un problème de même nature que les autres. Cette hypothèse n'est pas restrictive puisqu'il est possible d'analyser les problèmes de natures différentes séparément et il est légitime de supposer que chaque justiciable est capable d'identifier la nature de son problème (seul ou grâce à l'aide de la plateforme). On entend par « nature du problème » les caractéristiques observables telles que la branche du droit à laquelle il appartient, les parties concernées (administration, entreprise, particulier...) et la catégorie d'avocat qui pourrait le résoudre selon les spécialités affichées. Cependant, le problème du justiciable possède une caractéristique que ce dernier ne peut pas déterminer à savoir sa sévérité. En l'occurrence, le justiciable ignore le nombre d'heures de travail nécessaires et le niveau d'investissement que l'avocat devrait fournir pour apporter une solution satisfaisante à son problème. Comme nous l'avons expliqué dans la section II.1, c'est cette particularité qui fait du service juridique un bien de confiance. Aussi, le niveau de sévérité du problème est supposé être une variable binaire : il peut être faible ou élevé.

Par ailleurs, le modèle de DK06 suppose que l'avocat propose deux prestations : une prestation rapide et peu onéreuse qui permet de régler les problèmes de faible sévérité uniquement et une prestation complexe et plus chère mais qui permet de régler le problème du justiciable quelle que soit sa sévérité. La distinction entre ces prestations peut porter sur le type de service rendu s'il s'agit d'une réponse à une question (exemple : consultation téléphonique par opposition à une consultation en cabinet) comme elle peut porter sur le nombre d'heures de travail effectuées par l'avocat s'il s'agit d'une constitution de dossier ou d'autres démarches. L'ensemble des possibilités (à la fois pour la sévérité du problème et pour les prestations proposées) est supposé être un ensemble binaire dans le modèle

---

43 DK06 considèrent aussi le cas d'un marché concurrentiel mais nous avons fait le choix d'étudier le cas plus simple du monopole étant donné que la prise en compte de la concurrence devrait, *a priori*, être plus délicate en présence des retours d'expérience.

de DK06 et cette hypothèse simplificatrice mais restrictive ne fait pas perdre de pertinence à notre analyse puisqu'elle permet de prendre en compte l'asymétrie en matière d'information et de compétence entre l'avocat et le justiciable.

Comme nous l'avons exposé dans la section II.1.1, cette asymétrie ouvre la voie, en théorie, aux comportements opportunistes sources d'inefficience suivants : surfacturation, sous-traitement et sur-traitement. La surfacturation se produit, par exemple, lorsque l'avocat fait payer des heures de travail qui n'ont pas été effectuées. Le sous-traitement se produit lorsque le client reçoit la prestation rapide alors que son problème est sévère (sévérité élevée). À l'inverse, le sur-traitement se produit lorsque le client reçoit la prestation complexe alors que ce n'était pas nécessaire (problème de sévérité faible). Comme expliqué précédemment, la première source d'inefficience n'est pas pertinente sur le marché des services juridiques. En effet, la surfacturation est contraire à la déontologie et est détectable par le régulateur ou les concurrents (même si nous étudions un monopole dans ce modèle) du moins lorsqu'elle est excessive et/ou assez fréquente (par exemple, lorsque le nombre d'heures facturées par jour est excessivement élevé). Par ailleurs, le client est lui-même capable de distinguer les deux prestations dans certains cas (exemple, lorsque l'une correspond à une consultation téléphonique et l'autre à une consultation en cabinet). Le sous-traitement est également observable mais ne peut pas toujours être éliminé pour cette raison que cela dépend de *l'informativité du diagnostic de l'avocat*, comme nous l'expliquons dans la section suivante.

### *II.2.1.2 L'hypothèse d'informativité parfaite du diagnostic*

Dans le modèle de DK06, lorsque l'expert est consulté par un client, il effectue un diagnostic afin de déterminer la sévérité du problème du client. Dans le cas du service juridique, l'avocat analyse le problème du justiciable afin de déterminer la prestation adéquate. DK06 supposent que le diagnostic est parfaitement informatif, c'est-à-dire qu'il permet à l'expert de déterminer, avec certitude, la sévérité du problème. Dans ce cadre, il est possible d'éliminer le problème du sous-traitement puisque l'expert peut être considéré légalement responsable du résultat de sa prestation.

Dans notre analyse, nous relâchons l'hypothèse d'informativité parfaite pour prendre en compte la possibilité d'échec du diagnostic. Plus spécifiquement, nous considérons un cadre où le diagnostic est soit parfaitement informatif (comme dans DK06), soit parfaitement non-informatif, auquel cas il ne permet pas à l'avocat d'obtenir des informations supplémentaires sur la sévérité du problème de son client. Par conséquent, le sous-traitement peut se produire à cause de l'échec du diagnostic et sans être le résultat d'un choix délibéré et opportuniste de la part de l'avocat. En réalité, comme nous l'expliquerons plus tard, il peut être *efficient* de choisir la prestation rapide lorsque le diagnostic est non-informatif malgré le risque de sous-traitement. La prise en compte de l'échec du diagnostic ne possède pas uniquement un intérêt théorique relatif à l'extension du modèle de DK06. En effet, en

relâchant l'hypothèse d'informativité parfaite, nous rendons également ce modèle plus réaliste. L'échec du diagnostic peut s'expliquer par la subtilité du problème du client qui empêche l'avocat, malgré son expertise et sa compétence dans le domaine, de déterminer la bonne marche à suivre<sup>44</sup>. Par ailleurs, nous observons sur les plateformes juridiques des retours d'expérience de clients disant que l'avocat n'a pas apporté une solution satisfaisante à leurs problèmes. Comme il est peu probable que l'avocat ait choisi une solution inadaptée sciemment, cet échec de la prestation peut s'expliquer par un échec du diagnostic réalisé.

La dernière source d'inefficience, le sur-traitement, est un comportement qui ne peut être détecté qu'après observation de la sévérité du problème. Étant donné que le sur-traitement permet de garantir la résolution du problème et que le client est incapable de déterminer la sévérité de son problème lorsque celui-ci est résolu, ce comportement est indétectable par le client. Comme expliqué dans la section II.1, il existe des travaux en droit qui mettent en évidence ce phénomène de sur-traitement sur le marché des services juridiques. Le sur-traitement apparaît notamment dès lors que l'avocat inclut dans son service des tâches qui ne sont pas nécessaires pour résoudre le problème de son client. L'introduction de telles tâches se justifie car elles sont généralement peu coûteuses à entreprendre pour l'avocat et qu'il peut les facturer dans le cadre du service global rendu. Dans cette littérature, le sur-traitement est donc d'origine essentiellement mercantile. Notre analyse théorique suggère que le sur-traitement peut trouver d'autres origines. Plus précisément, le sur-traitement s'interprète dans notre analyse comme un investissement dans la réputation de l'avocat face à des retours d'expérience qui pourraient lui être défavorables. Le mécanisme qui conduit à cet effet négatif des retours d'expérience sera détaillé dans la section suivante.

## **II.2.2 Efficience à l'équilibre en l'absence des retours d'expérience**

Le résultat principal de DK06 est une prédiction d'efficience à l'équilibre<sup>45</sup>. Plus précisément, en supposant que le client et l'avocat agissent de manière stratégique et rationnelle telle que chacun cherche à servir ses intérêts individuels étant donné l'information dont il dispose, il s'avère que le client décide de consulter l'avocat et ce dernier lui propose la prestation adéquate à son problème. Une

---

44 Dans un précédent rapport pour le GIP Mission de recherche Droit et Justice intitulé « Régulations professionnelles et pluralisme juridique : une analyse économique de la profession d'avocat » et dirigé par Sophie Harnay (convention de recherche n° 210.11.17.35 en date du 17 novembre 2010), il est établi que les problèmes juridiques qui s'inscrivent dans la catégorie des biens de confiance doivent répondre à au moins une de ces trois caractéristiques : unicité, complexité et exclusivité. L'existence de ces attributs justifie complètement la possibilité d'un diagnostic échouant.

45 Ce résultat est valide dans certaines configurations d'hypothèses. La configuration retenue dans notre analyse suppose que tous les clients ont la même probabilité d'avoir un problème sévère (hypothèse dite d'homogénéité), le client s'engage à suivre la recommandation de l'avocat une fois qu'il l'a consulté (hypothèse dite d'engagement) et le client observe la prestation mise en œuvre par l'avocat (hypothèse dite de vérifiabilité).

conséquence notable de ce résultat est qu'il n'y a pas de risque de sur-traitement lorsque le diagnostic est parfaitement informatif.

Lorsque nous introduisons la possibilité d'échec du diagnostic, nous sommes contraints de redéfinir la notion de prestation efficiente. Pour ce faire, nous déterminons la prestation qui maximise le surplus collectif<sup>46</sup> qui correspond à l'écart entre la variation de bien-être du client<sup>47</sup> et le coût<sup>48</sup> de la mise en œuvre de la prestation pour l'avocat. Lorsque le diagnostic est parfaitement informatif, la prestation efficiente est la prestation adéquate (i.e. la prestation rapide si la sévérité est faible et la prestation complexe si la sévérité est élevée). En revanche, si le diagnostic est parfaitement non-informatif, la prestation efficiente dépend de la probabilité d'occurrence du problème de sévérité élevée : si cette probabilité est faible, la prestation rapide est la plus efficiente et à l'inverse, si cette probabilité est élevée, la prestation complexe est la plus efficiente. Le seuil qui permet de déterminer si cette probabilité est faible ou élevée dépend des paramètres du modèle, à savoir le gain de bien-être pour le client lorsque son problème est résolu et l'écart entre les coûts de mise en œuvre des deux prestations pour l'avocat.

Dans ce cadre, le sur-traitement et le sous-traitement n'ont pas exactement les mêmes définitions qu'auparavant. Lorsque le diagnostic est parfaitement non-informatif, on parlera de sur-traitement (respectivement, sous-traitement) si l'avocat choisit la prestation complexe (respectivement, rapide) alors qu'il y a une petite (respectivement, grande) probabilité d'occurrence du problème de sévérité élevée.

Avec cette définition de l'efficacité, nous montrons, qu'en l'absence de retours d'expérience, le résultat établi par DK06 et présenté ci-dessus s'étend au cas où le diagnostic peut être parfaitement informatif ou parfaitement non-informatif. Ce résultat est important pour deux raisons. D'une part, il montre que le risque d'échec du diagnostic n'est pas nécessairement une source d'inefficience s'il est pris en compte correctement. D'autre part, il nous permet de déterminer que ce risque n'est pas la cause du sur-traitement qui se produit lorsque nous introduisons les retours d'expérience.

Notons que nous avons fait le choix, jusqu'ici, de ne pas évoquer les prix des prestations, qui sont choisis et annoncés par l'avocat avant que les clients prennent leurs décisions de le consulter ou non. Dans le modèle de DK06, comme dans l'extension que nous proposons, l'avocat choisit la prestation efficiente alors que son objectif est de servir son intérêt individuel parce qu'il arrive à fixer des prix qui lui permettent d'extraire la totalité du surplus collectif. On peut donc dire que l'intérêt individuel de l'avocat est parfaitement aligné sur l'intérêt général en l'absence des retours d'expérience.

---

46 Il s'agit d'une adaptation de la définition standard de l'efficacité économique.

47 Cette variation de bien-être est nulle si le problème n'est pas résolu et strictement positive s'il est résolu.

48 Il s'agit du coût supporté par l'avocat (heures de travail, effort etc.) à distinguer du prix facturé au client qui peut être supérieur à ce coût mais qui est neutre sur le surplus total car il correspond à une somme transférée du client vers l'avocat.

## **II.2.3 Retours d'expérience et inefficience : pour quelles raisons le sur-traitement apparaît-il à l'équilibre ?**

### *II.2.3.1 Modélisation des retours d'expérience*

Dans le cadre de notre étude, nous envisageons une configuration particulière où les interactions entre les avocats et les justiciables sont séquentielles, rappelant ainsi le mécanisme d'une file d'attente. Dans cette structure, chaque justiciable qui se présente pour consulter un avocat a la capacité d'accéder aux retours d'expérience des clients qui l'ont précédé dans cette file d'attente. Cette disposition offre une perspective unique car elle permet aux clients subséquents de bénéficier des expériences des clients précédents pour éclairer leur propre démarche.

Comme souligné précédemment dans la section II.1.2 de notre analyse, il est crucial de noter que nous avons délibérément choisi de concentrer notre attention sur les éléments objectifs des retours d'expérience. Cela signifie que nous écartons délibérément les opinions, sentiments ou perceptions subjectives des clients. Au lieu de cela, notre analyse se focalise sur des informations concrètes et vérifiables. Pour préciser davantage cette approche, nous partons du principe que chaque client, après avoir consulté un avocat, partagera deux types d'informations essentielles avec les futurs justiciables de la file d'attente. La première concerne la nature de la prestation reçue de l'avocat à savoir si le service était une consultation rapide, ou si la consultation nécessitait une analyse plus approfondie et complexe. La seconde information se rapporte directement à l'issue de cette consultation : le problème du client a-t-il été résolu ou subsiste-t-il encore ? Ces deux éléments, bien que succincts, fournissent une base solide pour les futurs clients pour évaluer et anticiper la nature du service qu'ils pourraient recevoir à leur tour.

Dans l'architecture de notre modèle d'analyse, nous nous sommes intéressés à la manière dont les retours d'expérience des clients sont structurés. Pour être plus précis, chaque client, après avoir consulté un avocat, peut se retrouver dans l'une des trois situations suivantes, reflétées par leurs retours d'expérience :

1. Le client a reçu une prestation approfondie et complexe de la part de l'avocat, et son problème juridique a été résolu. Nous transcrivons cette situation par C+.
2. Le client a bénéficié d'une prestation rapide, mais malgré cette rapidité, son problème a été résolu. Nous transcrivons cette situation par R+.
3. Dans certains cas, même après une prestation rapide, le problème du client demeure non résolu. Nous transcrivons cette situation par R-.

Il est important de souligner une absence notable dans ces combinaisons. En effet, la situation où un client reçoit une prestation complexe mais ne voit pas son problème résolu n'est pas prise en compte. La raison est simple : selon les paramètres de notre modèle, une prestation complexe garantit toujours une résolution du problème juridique, indépendamment de sa complexité ou de sa gravité. Cette hypothèse repose sur l'idée que l'approche approfondie et détaillée de la prestation complexe est suffisamment robuste pour traiter tout type de problème juridique auquel un justiciable pourrait être confronté.

### *II.2.3.2 Sur-traitement à l'équilibre en présence des retours d'expérience*

L'observation des retours d'expérience des clients précédents fournit au justiciable une information supplémentaire sur l'avocat. En effet, le justiciable ignore l'informativité du diagnostic de l'avocat mais peut, grâce à ces retours d'expérience, se faire une opinion sur cette caractéristique cachée. On dit alors qu'il *actualise sa croyance*. Le justiciable possède une croyance de départ définie par la probabilité *a priori* que le diagnostic soit parfaitement informatif. Après avoir observé ces retours d'expérience, sa croyance est modifiée, selon la règle mathématique de Bayes, pour assimiler leur contenu informationnel. Cette actualisation de la croyance du justiciable ne dépend pas uniquement de retours observés (c'est-à-dire de la suite composée de C+, R+ et R-) mais également de la *stratégie de traitement* de l'avocat. On entend par stratégie de traitement la règle de décision utilisée pour choisir la prestation à proposer au client étant donné l'informativité du diagnostic et son résultat (lorsqu'il est parfaitement informatif). En supposant que l'avocat choisit la prestation efficace lorsque son diagnostic est parfaitement informatif, la description de sa stratégie de traitement se réduit à une seule action : la prestation choisie lorsque le diagnostic est parfaitement non-informatif, que l'on notera  $P_{ni}$  dans la suite. Dans ce cadre, seuls les retours d'expérience C+ et R+ peuvent être observés lorsque le diagnostic est parfaitement informatif. Par conséquent, l'observation du retour d'expérience R- conduit tous les clients futurs potentiels à conclure que le diagnostic de l'avocat est parfaitement non-informatif. Cela signifie que si  $P_{ni}$  est la prestation rapide, l'avocat prend le risque de voir la non-informativité de son diagnostic révélée. Afin de garantir que les justiciables continuent de le consulter, l'avocat doit ajuster ses prix qui devront alors être d'autant plus faibles que la probabilité d'occurrence d'un problème de sévérité élevée est grande.

Si, au contraire,  $P_{ni}$  est la prestation complexe, la non-informativité du diagnostic ne sera jamais révélée. Cependant, cette stratégie de traitement conduit le justiciable à interpréter le retour d'expérience C+ comme un mauvais signal sur l'informativité du diagnostic. Ceci est dû au fait que lorsque le diagnostic est parfaitement informatif, le retour C+ est obtenu uniquement lorsque le problème du client est de sévérité élevée. Cela signifie que C+ est moins probable sous un diagnostic parfaitement informatif que sous un diagnostic parfaitement non-informatif. À chaque nouveau retour

d'expérience de ce type, le justiciable réduit alors sa croyance que le diagnostic soit parfaitement informatif. Avec cette stratégie de traitement ( $P_{ni}$  = prestation complexe), les prix qui permettent à l'avocat de garantir que tous les justiciables le consultent sont différents de ceux que l'autre stratégie ( $P_{ni}$  = prestation rapide) lui permet de fixer.

À l'équilibre, l'avocat choisit la stratégie de traitement qui lui permet de fixer les prix les plus élevés. On montre alors que la stratégie d'équilibre ne correspond pas toujours à la stratégie efficiente.

Rappelons tout d'abord que la stratégie efficiente est telle que  $P_{ni}$  est la prestation rapide (respectivement, complexe) si la probabilité d'occurrence d'un problème de sévérité élevée est inférieure (respectivement, supérieure) à un certain seuil, que nous noterons dans la suite  $S_{eff}$ . Nous montrons alors que la stratégie d'équilibre est également définie à l'aide d'un seuil : à l'équilibre,  $P_{ni}$  est la prestation rapide (respectivement, complexe) si la probabilité d'occurrence d'un problème de sévérité élevée est inférieure (respectivement, supérieure) à un certain seuil, que nous noterons dans la suite  $S_{eq}$ . De plus, nous montrons que  $S_{eq}$  est strictement inférieur à  $S_{eff}$ . Cela signifie que si la probabilité d'occurrence d'un problème de sévérité élevée est suffisamment faible (i.e. inférieure à  $S_{eq}$ ) ou suffisamment grande (i.e. supérieure à  $S_{eff}$ ), alors la stratégie d'équilibre coïncide avec la stratégie efficiente. En revanche, si cette probabilité a une valeur intermédiaire (i.e. entre  $S_{eq}$  et  $S_{eff}$ ), alors l'avocat sur-traite ses clients lorsque le diagnostic est parfaitement non-informatif en choisissant la prestation complexe alors que la prestation rapide est le choix efficient. Dans ces conditions, le sur-traitement permet à l'avocat de fixer des prix plus élevés en évitant le risque de révélation de la non-informativité du diagnostic.

Notre analyse suggère que les retours d'expérience, combinés à la possibilité d'échec du diagnostic de l'avocat, affectent ses incitations et conduisent à un non-alignement entre son intérêt individuel et l'intérêt collectif. Ceci est dû au fait que lorsqu'on introduit les retours d'expérience des clients, l'avocat ne peut plus extraire la totalité du surplus collectif. Par conséquent, son objectif ne coïncide plus nécessairement avec la maximisation de ce surplus. Au lieu de simplement choisir la prestation efficiente, l'avocat doit aussi prendre en considération l'impact de sa stratégie de traitement sur les croyances des justiciables, ou en d'autres termes, sur sa réputation. On peut interpréter le sur-traitement obtenu à l'équilibre comme une mesure de protection de la réputation de l'avocat (ou un investissement dans sa réputation).

### *II.2.3.3 Discussion*

Notre analyse concerne le cas où l'avocat fixe ses prix une fois pour toutes avant l'arrivée du premier justiciable qui le consulte. Cette hypothèse peut être considérée comme trop restrictive dans la mesure où l'avocat pourrait décider de modifier ses prix afin de s'adapter à l'évolution des croyances des justiciables, et par conséquent, de leurs dispositions à payer. Cependant, nous avons pu montrer

que l'avocat sera davantage tenté de sur-traiter ses clients lorsqu'il a la possibilité d'annoncer des prix différents à chaque nouveau justiciable qu'il reçoit. Nous allons présenter le raisonnement sous-jacent dans le cas où il y a uniquement deux justiciables.

Supposons que la probabilité d'occurrence d'un problème de sévérité élevée soit inférieure au seuil  $S_{eff}$  de sorte que la stratégie efficiente est telle que  $P_{ni}$  est la prestation rapide. Dans ces conditions, l'équilibre ne peut être efficient que si l'avocat n'a pas intérêt à dévier vers la prestation complexe lorsque son diagnostic est non-informatif. Cependant, si le deuxième justiciable croit que la stratégie de traitement est efficiente alors l'avocat a intérêt à sur-traiter le premier justiciable si le diagnostic est non-informatif. En effet, dans un équilibre efficient, le premier justiciable ne reçoit la prestation complexe que si le diagnostic est parfaitement informatif et le problème est de sévérité élevée. Par conséquent, si le deuxième justiciable croit que la stratégie de traitement est efficiente et reçoit le retour d'expérience C+ de la part du premier, il en déduit que le diagnostic est parfaitement informatif. Cela signifie que si le diagnostic est non-informatif, l'avocat peut induire cette croyance (erronée) en choisissant la prestation complexe ce qui lui permet de fixer des prix strictement supérieurs à ceux qu'il pourrait fixer en suivant la stratégie efficiente (qui ne conduit jamais à cette croyance erronée). Ce raisonnement permet de conclure que la stratégie d'équilibre ne peut être efficiente si l'avocat peut changer de prix entre deux justiciables successifs.

Le résultat principal de notre analyse, à savoir l'apparition du sur-traitement suite à l'introduction des retours d'expérience, repose sur une autre hypothèse qui devrait *a priori* limiter sa portée. Il s'agit de l'hypothèse d'invariabilité de l'informativité du diagnostic. En effet, nous avons supposé tout au long de cette étude que le diagnostic était soit parfaitement informatif de sorte que l'avocat détermine la sévérité du problème de chaque justiciable, soit non-informatif de sorte que l'avocat ne détermine la sévérité du problème d'aucun justiciable. Néanmoins, nous avons pu démontrer que notre résultat reste valide même lorsque l'informativité du diagnostic peut varier dès lors qu'il existe deux types d'avocats tels que le diagnostic de l'un a une probabilité plus élevée d'être parfaitement informatif que celle de l'autre. Dans ce cas, la croyance des justiciables ne porte pas directement sur l'informativité du diagnostic (puisque'elle est variable) mais sur le type de l'avocat.

### **II.3 Les plateformes de services juridiques en ligne et l'accès au droit**

Dans cette section, nous exposons un modèle théorique que nous avons développé dans le cadre de ce projet<sup>49</sup> pour étudier l'impact des plateformes en ligne sur le marché des services juridiques, en se concentrant sur deux rôles clés : celui d'intermédiaire et celui de fournisseur de services. Afin de

---

49 Voir Ayouni et Lanzi (2023). Cet article est actuellement soumis à la *Revue Française d'Economie*.

faciliter la compréhension de l'analyse, nous présentons le cadre théorique et les résultats obtenus sans exposer les fondements et développements mathématiques sous-jacents à cette analyse. Le lecteur peut se référer à Ayouni et Lanzi (2023) pour davantage de détails formels.

Suivant le rôle d'intermédiaire, la plateforme permet aux justiciables d'accéder à un annuaire en ligne et à une procédure d'aide à la recherche d'avocat. Nous étudions trois régimes de fonctionnement de la plateforme en matière de retours d'expérience des utilisateurs sur les avocats. Nous déterminons que la modération des commentaires des justiciables est préférable pour maximiser l'accès aux services juridiques mais que le régime choisi par la plateforme est parfois celui qui minimise cet accès. Suivant le rôle de fournisseur de services, la plateforme offre des solutions standardisées adaptées à certains problèmes juridiques. Nous montrons que si le prix du service proposé par les avocats est élevé, la plateforme peut augmenter l'accès aux services juridiques et le surplus total des justiciables. De plus, la présence de la plateforme peut avoir un effet positif indirect sur l'accès au droit car elle conduit à la baisse des tarifs des avocats. En revanche, l'intégration des services de la plateforme et des avocats augmente le profit de la plateforme mais réduit l'accès aux services juridiques.

### **II.3.1 Développement de la problématique traitée**

Les plateformes en ligne affectent le marché des services juridiques notamment parce qu'elles peuvent se présenter comme des intermédiaires entre justiciables et avocats mais également être fournisseurs de services. Pour chacun de ces deux rôles, nous nous intéressons à l'effet de ces nouveaux acteurs de la sphère juridique sur l'accès des justiciables aux services juridiques. L'accès au droit est une problématique centrale et les plateformes juridiques sont censées y apporter une réponse en contribuant à faciliter cet accès. Comme nous l'avons évoqué dans la partie I de ce rapport, l'avènement d'une plateforme qui joue le rôle d'intermédiaire entre les justiciables et les avocats génère des *effets de réseau*. En effet, plus le nombre d'utilisateurs augmente, plus il incite d'avocats à utiliser la plateforme, renforçant son attractivité. De plus, si la plateforme les introduit, les retours d'expérience des justiciables sont également utiles pour ses utilisateurs, fournissant des informations sur la performance des avocats. Cependant, les services juridiques, en tant que biens de confiance ne se prêtent pas entièrement au mécanisme standard des retours d'expérience, en raison du manque d'expertise des justiciables. Sur ces plateformes, l'évaluation est principalement unidirectionnelle : les justiciables évaluent les prestations des avocats (voir, à titre d'exemple, les plateformes avvo.com et conseil-juridique.net). Cependant, des plateformes spécialisées mettent en place des classements s'appuyant sur une analyse multicritère effectuée par des professionnels du droit, qui sont une source d'information supplémentaire pour les justiciables (voir, à titre d'exemple, les plateformes bestlawyers.com et martindale.com).

La première partie de notre analyse est consacrée à l'élaboration d'une analyse théorique du fonctionnement d'une plateforme agissant comme intermédiaire entre les justiciables et les avocats. La plateforme propose un service distinctif sous forme d'annuaire en ligne. Cet annuaire est conçu pour énumérer les avocats disponibles, tout en détaillant des informations pertinentes sur chacun d'eux : spécialisation, années d'expérience, avis clients, etc. Toutefois, malgré cet apport d'informations, de nombreux justiciables peuvent se sentir perdus face à cette profusion d'informations. Sans des critères clairs ou une formation juridique, il leur est difficile d'interpréter ces informations pour sélectionner l'avocat le plus adapté à leurs besoins. La simple présence d'un annuaire, aussi complet soit-il, pourrait donc ne pas suffire à attirer un large public. Forte de ce constat, la plateforme envisage d'élargir ses services pour devenir plus attrayante et aisée à utiliser. L'idée principale est d'inciter un plus grand nombre d'utilisateurs à utiliser l'annuaire. En attirant plus d'utilisateurs, la plateforme devient plus attrayante pour les avocats eux-mêmes, leur offrant une visibilité accrue et potentiellement une clientèle plus large. De plus, la plateforme envisage d'adopter un modèle d'affaires biface. D'une part, elle offre des informations et services aux utilisateurs. D'autre part, elle propose aux avocats et autres parties intéressées des services payants, tels que la mise en avant de leur profil ou la diffusion de publicités ciblées. Ce modèle d'affaires est similaire à celui adopté par de nombreux médias, qui fournissent du contenu à leurs lecteurs ou téléspectateurs tout en vendant des espaces publicitaires à divers annonceurs. En établissant une base solide d'utilisateurs réguliers, la plateforme pourrait ainsi générer des revenus significatifs grâce à ces espaces publicitaires, tout en continuant d'offrir des services de qualité à sa communauté. Afin d'augmenter le nombre d'utilisateurs, la plateforme met en place une procédure automatique qui permet à chaque justiciable de renseigner des informations sur la nature de son problème juridique dans le but d'affiner sa recherche et d'augmenter ses chances de trouver un avocat en mesure de répondre au mieux à son besoin. La conception d'une telle procédure nécessite à la fois un savoir-faire technologique et une bonne connaissance du droit et des services juridiques, et sa performance dépend de l'investissement consacré par la plateforme à sa mise en place.

Dans ce contexte, nous envisageons trois régimes. Le premier régime est celui où la plateforme n'autorise pas les utilisateurs à publier des commentaires (ou retours d'expérience) sur la prestation des avocats. Dans le deuxième régime, la plateforme autorise les commentaires des utilisateurs sur les services des avocats. Le troisième régime est celui où la plateforme modère les commentaires des utilisateurs en ne publiant que les témoignages pertinents. Les justiciables, bien que directement concernés par un problème juridique, ne possèdent souvent pas les compétences nécessaires pour évaluer de manière objective et précise les prestations d'un avocat. Ainsi, lorsqu'ils laissent des commentaires sur une plateforme, il est possible que ces avis soient fondés sur des critères

émotionnels, des malentendus ou des attentes irréalistes. Cette subjectivité peut nuire à la qualité de l'information fournie aux autres utilisateurs car ces commentaires peuvent les induire en erreur ou les orienter vers des décisions non optimales dans le choix de leur avocat. Face à cette situation, la plateforme se trouve confrontée à un dilemme : comment s'assurer de la pertinence et de la fiabilité des commentaires tout en respectant la liberté d'expression des utilisateurs ? Une solution serait la modération des contenus, selon laquelle la plateforme n'autoriserait que les commentaires qu'elle estime constructifs et pertinents. Cette modération permettrait d'atténuer, voire d'éliminer, les effets négatifs des retours biaisés ou mal informés. Toutefois, la mise en œuvre d'une telle modération s'avère complexe. Avec un grand nombre de commentaires à traiter quotidiennement, la plateforme pourrait envisager d'adopter une procédure automatique d'analyse et de classification de texte. Cette technologie, grâce aux progrès en matière d'intelligence artificielle, peut identifier et filtrer les commentaires inappropriés ou non pertinents. Néanmoins, il est important de noter que le développement, l'implémentation et la maintenance d'un tel système peuvent s'avérer coûteux. La plateforme devra donc peser le coût financier face aux bénéfices potentiels en termes de qualité de service et de confiance des utilisateurs.

Nous déterminons, sous chaque régime, le niveau de performance théoriquement choisi par la plateforme pour sa procédure d'aide à la recherche d'avocats et nous en déduisons le nombre d'utilisateurs ainsi que le profit qui devrait être réalisé par la plateforme. Cela nous permet ensuite de déterminer le régime choisi par la plateforme en fonction des paramètres de coût associés aux deux procédures (aide à la recherche et modération). Nous montrons que la plateforme choisit le régime des retours d'expérience modérés dès lors que le coût de la modération est inférieur à un certain seuil (qui dépend du coût de l'aide à la recherche d'avocats). Si, au contraire, le coût de la modération est supérieur à ce seuil, la plateforme choisit l'un des deux autres régimes. Plus spécifiquement, elle choisit d'autoriser les retours d'expérience uniquement lorsque le coût de l'aide à la recherche d'avocats est suffisamment élevé. Par ailleurs, nous comparons le nombre d'utilisateurs de la plateforme sous les trois régimes afin de mesurer l'impact du choix de la plateforme sur l'accès aux services juridiques. Nous montrons que le choix de la plateforme maximise cet accès uniquement lorsqu'il s'agit du régime des retours d'expérience modérés. Dans les autres cas, le choix de la plateforme est sous-optimal et correspond dans certains cas au régime qui minimise l'accès aux services juridiques. En particulier, il s'avère qu'une introduction non modérée des commentaires des utilisateurs peut avoir un effet négatif sur l'accès aux services juridiques.

Une plateforme juridique peut accroître la valeur que les justiciables tirent de son utilisation en facilitant l'accès à l'information juridique. En permettant aux justiciables d'accéder facilement aux textes de loi, réglementations, décisions judiciaires et modèles de contrats, elle offre un service

indispensable pour quiconque souhaite comprendre ou naviguer dans le système juridique. En se référant à des plateformes reconnues telles que [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr) et [lexbase.fr](http://lexbase.fr), la nouvelle plateforme peut proposer une interface intuitive qui décompose la terminologie juridique en un langage plus accessible. Au-delà de la simple mise à disposition d'informations, si la plateforme propose des outils automatisés pour la rédaction de contrats et d'autres documents juridiques, elle franchit un nouveau pas en offrant des solutions pratiques et immédiates à des besoins courants. Ces outils peuvent, par exemple, permettre aux utilisateurs de créer des contrats standards, des lettres officielles ou d'autres documents en entrant des informations spécifiques dans un modèle préétabli. Cependant, en proposant de tels services, la plateforme s'aventure sur le terrain des professionnels du droit, suivant les arguments évoqués dans la partie I de ce rapport. Les avocats et autres experts du domaine pourraient y voir une concurrente potentielle, surtout si la plateforme attire un nombre significatif d'utilisateurs cherchant à éviter les coûts associés à la consultation d'un professionnel. Il est essentiel de souligner à nouveau que, malgré ses atouts, une plateforme automatisée a ses limites. Les services qu'elle offre conviennent à des besoins juridiques standards ou courants, mais ne peuvent remplacer l'expertise et le jugement humain dans des affaires plus complexes ou spécifiques. Les justiciables doivent donc être conscients que, bien que la plateforme puisse répondre à de nombreux besoins, elle ne saurait se substituer à un avis professionnel éclairé dans des situations nécessitant une expertise approfondie ou une personnalisation juridique.

Dans la deuxième partie de notre analyse, nous explorons le rôle des plateformes de services juridiques en tant que fournisseurs directs de services. Grâce aux avancées technologiques récentes, ces plateformes sont désormais en mesure d'effectuer certaines tâches juridiques telles que la constitution de dossiers administratifs et la rédaction de courriers officiels (voir, à titre d'exemple, les plateformes [legalife.fr](http://legalife.fr) et [lexisnexis.fr](http://lexisnexis.fr)). Cette évolution introduit une nouvelle dynamique dans le marché des services juridiques, où les justiciables sont confrontés à un choix entre l'efficacité et la rapidité des plateformes et l'expertise plus approfondie mais plus onéreuse des avocats. Dans notre analyse théorique, nous considérons le cas d'une plateforme qui propose un service standardisé permettant de résoudre certains types de problèmes juridiques, alors que les avocats proposent un service spécialisé permettant de répondre à n'importe quel type de problème juridique potentiel. Les services juridiques étant des biens de confiance, un justiciable ne sait pas s'il peut résoudre son problème grâce au service standardisé de la plateforme ou s'il a besoin de consulter un avocat.

Nous montrons que la plateforme tarifie son service standardisé à un prix inférieur à celui du service des avocats de sorte que les justiciables qui décident de ne pas ignorer leurs problèmes les soumettent d'abord à la plateforme. Si le service proposé par cette dernière s'avère insuffisant, les justiciables font face à la problématique à laquelle ils auraient été confrontés en l'absence de plateforme. Ils

choisissent, en fonction de la valeur attachée à la résolution de leur problème juridique, entre le fait de s'adresser à un avocat et l'abandon de leur affaire. Notre analyse indique que la plateforme permet d'augmenter l'accès aux services juridiques et le surplus total des justiciables si le prix du service proposé par les avocats est suffisamment élevé. Dans le cas contraire, l'arrivée de la plateforme n'a aucun effet sur ces deux dimensions. Nous montrons également que l'arrivée de la plateforme conduit à la baisse du prix du service spécialisé proposé par les avocats ce qui augmente l'accès des justiciables à ce service. Dans le cadre d'une extension du modèle de base, nous montrons qu'une intégration verticale entre la plateforme et les avocats augmente le profit de la plateforme mais a un impact négatif sur l'accès aux services juridiques. Par ailleurs, même si une telle intégration peut intéresser la profession des avocats dans la mesure où cela permet d'augmenter sa visibilité auprès des justiciables, l'intégration conduit à une réduction de la demande totale qui s'adresse à ces derniers.

### **II.3.2 La plateforme comme intermédiaire sur le marché des services juridiques**

Dans cette section, nous présentons une analyse théorique dans laquelle une plateforme juridique en ligne fonctionne comme un intermédiaire entre des avocats, ou plus généralement des experts juridiques, et des justiciables. Nous commençons par le cas d'une plateforme sans commentaires qui ne permet pas aux utilisateurs de publier leur retour d'expérience sur la prestation des avocats. Nous considérons ensuite le cas où la plateforme autorise la publication de ces retours d'expérience avant d'étudier l'effet de la modération de ces commentaires. Nous concluons notre analyse par l'étude du choix de la plateforme entre ces trois régimes et des effets de ce choix sur l'accès des justiciables aux services juridiques.

#### *II.3.2.1 La plateforme juridique sans retours d'expérience*

Le modèle théorique de plateforme juridique que nous développons dans cette partie repose sur plusieurs hypothèses clés. Tout d'abord, l'accès aux services de la plateforme est entièrement gratuit pour ses utilisateurs. Par conséquent, la plateforme ne perçoit aucune recette directe de leur part. Cependant, elle vise à attirer le plus grand nombre possible d'utilisateurs afin d'inciter les avocats à l'utiliser et pouvoir leur proposer des services payants (ex : un service de publicité sur la plateforme). La plateforme met à la disposition de ses utilisateurs un annuaire contenant un ensemble d'informations sur les avocats tels que leurs diplômes, nombre d'années d'expérience, domaines d'expertise, services proposés, tarifs, coordonnées etc. Afin de susciter l'intérêt d'un grand nombre d'utilisateurs et de bénéficier indirectement d'un effet de réseau auprès des avocats, la plateforme met en place une procédure automatique s'appuyant, par exemple, sur un questionnaire qui permet à chaque justiciable d'affiner sa recherche d'avocats et d'effectuer un meilleur choix. Ce service est apprécié par les utilisateurs car il augmente leurs chances de trouver des avocats répondant à leurs

besoins spécifiques. Cette valeur ajoutée rend la plateforme plus attrayante, ce qui se traduit par une augmentation du nombre d'utilisateurs. Toutefois, la mise en place de cette procédure est coûteuse, ce qui entraîne un arbitrage économique pour la plateforme.

Formellement, on considère une plateforme en situation de monopole jouant un rôle d'intermédiaire entre des avocats et des justiciables. Chaque justiciable, en tant qu'utilisateur potentiel, percevra la valeur des informations fournies par cette plateforme de manière différente. Cette perception dépend de plusieurs facteurs, en particulier de sa capacité à interpréter et à utiliser les données présentées pour faire un choix éclairé concernant un avocat. Pour certains, la profusion d'informations, les termes juridiques ou les critères de sélection peuvent être simples à interpréter et fortement valorisés. Pour d'autres, le déchiffrement des informations peut s'avérer une tâche ardue et décourageante. Ainsi, pour une frange des utilisateurs potentiels de la plateforme, l'effort requis pour comprendre et analyser ces données peut être considérable. Si le coût (en termes d'effort, de temps et de potentiel stress) associé à cette analyse dépasse les avantages perçus d'un choix d'avocat plus éclairé, alors la valeur nette de ces informations pour ces individus devient négative. En d'autres termes, la plateforme pourrait ne pas répondre efficacement aux besoins de tous ses utilisateurs. Cette situation souligne l'importance pour la plateforme de mettre en place des mécanismes d'assistance, tels que des guides explicatifs, des sessions de formation ou une interface utilisateur intuitive, pour aider ceux qui se sentent dépassés par les informations juridiques. Sans de telles adaptations, la plateforme risque d'exclure une partie de sa base d'utilisateurs potentiels, réduisant ainsi sa portée et son impact. Dans ce cadre, la plateforme peut augmenter la valeur retirée par chaque justiciable de l'utilisation de cette dernière grâce à une procédure automatique permettant à l'utilisateur de faire un meilleur choix. Cette procédure génère, pour un utilisateur de la plateforme, une valeur additionnelle qui vient s'ajouter à la valeur (propre à chaque utilisateur) de l'information brute de l'annuaire. La conception d'une procédure d'aide à la recherche d'avocats est coûteuse et son coût est d'autant plus élevé que la valeur additionnelle générée est grande.

Dans notre approche, l'accès à la justice est mesuré par la part des utilisateurs de la plateforme parmi les justiciables. Étant donné que l'augmentation de cette part permet à la plateforme d'augmenter la valeur de son offre de services facturés aux avocats, comme par exemple des services publicitaires, on suppose que la recette de la plateforme est proportionnelle à la part de ses utilisateurs parmi les justiciables. Un justiciable est plus enclin à utiliser la plateforme lorsque la combinaison de la valeur intrinsèque qu'il attribue à l'annuaire des avocats et la valeur supplémentaire que la plateforme fournit (grâce à ses services complémentaires) dépasse un seuil de positivité. Si la plateforme choisit de ne pas investir dans ces services supplémentaires, seuls les justiciables qui y voient déjà une valeur intrinsèque positive - peut-être ceux qui sont déjà informés ou ont une certaine aisance avec la

navigation et la comparaison des avocats - seront susceptibles de l'utiliser. Autrement dit, sans valeur ajoutée, la plateforme pourrait ne pas répondre aux besoins d'une large portion de justiciables, spécialement ceux qui pourraient éprouver des difficultés à naviguer dans le monde juridique par eux-mêmes. Cependant, si la plateforme investit dans des services d'aide à la recherche d'avocats, la dynamique change. Un service d'aide bien conçu pourrait apporter une valeur immense à la plateforme mais également aux justiciables. Imaginons un justiciable, incertain ou dépassé par le système juridique. Avec une assistance appropriée, sa perception de la valeur de la plateforme peut augmenter considérablement. Néanmoins, bien que l'ajout de ces services puisse potentiellement attirer un plus grand nombre d'utilisateurs, leur développement et leur maintenance ont un coût. Ainsi, la plateforme va choisir un niveau de valeur additionnelle qui résulte de l'arbitrage entre la recette perçue (qui découle de la part des utilisateurs de cette dernière) et le coût lié à son implémentation.

Par conséquent, la valeur additionnelle optimale produite par la plateforme est définie par l'égalité entre son coût marginal de production et le bénéfice marginal qui mesure ici l'effet d'une unité supplémentaire de valeur sur la part des utilisateurs parmi les justiciables utilisant la plateforme.

La production de ce service additionnel facilite l'accès aux services juridiques puisqu'il permet d'intégrer sur le marché des justiciables pour lesquels la valeur brute est négative. La valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs va décroître lorsque le coût de mise en place du service augmente et s'accroître lorsque le nombre de justiciables avec une valeur brute positive augmente. En effet, lorsque le coût de mise en place augmente, la plateforme réduit la valeur additionnelle optimale, ce qui réduit le nombre d'utilisateurs de la plateforme. Le bien-être des utilisateurs à l'équilibre s'en trouve réduit. Lorsque le nombre de justiciables utilisant la plateforme avec une valeur brute positive augmente, la valeur additionnelle générée par la plateforme profite à un plus grand nombre et le bien-être des utilisateurs à l'équilibre augmente également.

### *11.3.2.2 La plateforme juridique avec retours d'expérience*

La plateforme peut choisir d'offrir un espace permettant aux utilisateurs de partager et consulter les avis émis sur les services des avocats. Cette mise à disposition d'avis et de retours d'expérience vise à éclairer les justiciables lors de la sélection d'un avocat qui répondrait le mieux à leurs besoins. Dans l'univers des services juridiques, où la qualité et l'expertise sont d'une importance cruciale, la mise à disposition de ces informations deviendrait un outil essentiel pour tous ceux qui utilisent la plateforme. Effectivement, lorsque les clients partagent leurs témoignages sur les avocats avec lesquels ils ont travaillé, cela donne un éclairage sur l'efficacité, le professionnalisme et la qualité de service de ces derniers. Pour un justiciable, ces renseignements peuvent non seulement rassurer mais aussi guider et faciliter leur choix.

Certains travaux, évoqués dans Belleflamme et Peitz (2021), mettent en lumière l'impact de tels mécanismes d'évaluation. Ils ont démontré que cette stratégie contribue grandement à réduire les asymétries d'information, qui sont courantes entre les vendeurs (dans ce cas, les avocats) et les clients. Cette asymétrie existant *ex ante* (c'est-à-dire avant que le service juridique soit effectué par l'avocat) persiste *ex post* (c'est-à-dire une fois l'acte réalisé), notamment en raison de l'attribut de confiance propre aux services juridiques (Chaserant et Harnay, 2015). Ainsi, les justiciables, souvent novices en matière de droit, peuvent rencontrer des difficultés pour juger objectivement la qualité des services d'un avocat. Cela soulève une préoccupation concernant les évaluations sur la plateforme : tous les avis ne sont pas nécessairement égaux. Un justiciable ayant une solide connaissance juridique est probablement mieux placé pour évaluer de manière critique les services d'un avocat. Sa critique pourrait, de ce fait, être plus précise et davantage utile pour les futurs utilisateurs de la plateforme. En revanche, un utilisateur moins informé pourrait fournir une évaluation fondée sur des critères moins pertinents. Ainsi, bien que la plateforme offre un précieux outil d'aide à la décision pour les justiciables, il est essentiel de considérer chaque évaluation avec discernement et si possible être en mesure d'évaluer l'expertise du justiciable qui la fournit.

Dans notre analyse, nous faisons l'hypothèse que la valeur d'un retour d'expérience dépend d'une caractéristique du justiciable qui le fournit. Cette caractéristique correspond à la valeur brute retirée par chaque justiciable de l'utilisation de la plateforme. Rappelons que cette valeur traduit la capacité du justiciable à naviguer dans l'annuaire proposé par la plateforme. Ainsi, si un justiciable perçoit une valeur négative (respectivement, positive) de l'utilisation des informations brutes concernant les avocats, cela se traduira probablement par un retour d'expérience de valeur négative (respectivement, positive). La valeur d'un retour d'expérience, qui est une mesure de sa pertinence et de son utilité pour les autres utilisateurs, est intrinsèquement liée à la capacité du justiciable à analyser et à utiliser l'information contenue dans l'annuaire puisque cette capacité reflète, au moins partiellement, sa compréhension du droit et des services juridiques.

Les avis et retours d'expérience partagés par les utilisateurs concernant les services des avocats apportent une dimension supplémentaire à la plateforme, offrant un éclairage précieux pour les futurs justiciables. Ces témoignages, lorsqu'ils sont rendus publics par la plateforme, ajoutent une couche de transparence et de confiance, essentielle pour renforcer la crédibilité du service. La décision de la plateforme de rendre ces retours visibles à tous peut considérablement augmenter la valeur perçue de la plateforme pour un utilisateur. Cette valeur ne repose pas simplement sur la mise à disposition des services juridiques mais s'enrichit également des expériences et avis partagés par les autres justiciables. En offrant ce niveau d'information supplémentaire, la plateforme devient un outil de choix plus éclairé et plus informé. Cependant, si la plateforme décide de publier les retours d'expérience des utilisateurs, la valeur de l'utilisation de la plateforme pour un justiciable sera modifiée et la plateforme

doit en tenir compte dans son choix de la valeur additionnelle. Ainsi la mise à disposition des retours d'expérience des justiciables va venir affecter l'effort réalisé par la plateforme pour rendre cette dernière plus attractive aux yeux de ses utilisateurs potentielles. Ainsi, la valeur globale perçue par un justiciable qui déciderait d'utiliser la plateforme serait composée de la valeur brute (qui est une caractéristique propre à chaque individu), d'une valeur additionnelle générée par la plateforme pour rendre cette dernière plus attrayante aux yeux des justiciables et de la valeur totale des retours d'expérience.

De manière analogue à la situation décrite dans la section précédente (c'est-à-dire sans retours d'expérience), la plateforme va choisir un niveau de valeur additionnelle qui résulte de l'arbitrage entre la recette perçue (qui découle de la part des utilisateurs de cette dernière) et le coût lié à son implémentation. Dans le cas présent, la part des utilisateurs de la plateforme est modifiée par la valeur perçue des retours d'expérience. La recette totale de la plateforme est modifiée ainsi que sa recette marginale. Par conséquent, la valeur additionnelle optimale produite par la plateforme est définie par une nouvelle égalité entre son coût marginal de production et le bénéfice marginal qui intègre ici l'effet des retours d'expérience.

Nos résultats mettent en évidence le fait que l'introduction des retours d'expérience conduit la plateforme à dégrader la procédure d'aide à la recherche d'avocat, en réduisant la valeur additionnelle qu'elle génère. Cela s'explique par le fait qu'une partie des justiciables que la plateforme réussit à attirer grâce à cette procédure produit des retours d'expérience de valeur négative, ce qui constitue une externalité négative sur les autres utilisateurs, et par conséquent, affecte négativement la recette de la plateforme. Par ailleurs, un exercice de statique comparative montre que l'augmentation de l'impact des retours d'expérience réduit l'intérêt, pour la plateforme, d'attirer des utilisateurs grâce à la procédure d'aide à la recherche d'avocat en raison de cette externalité négative.

Comme en l'absence des retours d'expérience, la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs décroît lorsque le coût de mise en place du service augmente et s'accroît lorsque le nombre de justiciables avec une valeur brute positive augmente. Cependant, l'effet d'une variation de l'impact des retours d'expérience est ambigu dans le sens où la valeur totale des services proposés par la plateforme peut croître ou décroître avec une variation de la valeur des retours d'expérience. Cette non-monotonie est due au fait qu'une augmentation de la valeur des retours d'expérience accentue à la fois l'externalité positive des retours d'expérience des utilisateurs les plus compétents (c'est-à-dire ceux ayant une valeur brute positive) et l'externalité négative des retours d'expérience des utilisateurs les moins compétents (c'est-à-dire ceux ayant une valeur brute négative). Comme l'augmentation de la valeur des retours d'expérience conduit la plateforme à réduire la valeur additionnelle qu'elle génère, l'effet sur l'externalité positive finit par l'emporter lorsque la valeur des retours d'expérience est suffisamment grande.

### *II.3.2.3 La plateforme juridique avec retours d'expérience modérés*

La plateforme a la possibilité de filtrer et de hiérarchiser les retours d'expérience qu'elle choisit de rendre publics. Cette démarche peut permettre, d'une part, d'optimiser l'expérience de ses utilisateurs et, d'autre part, par voie de conséquence, de rendre la plateforme plus profitable. Cependant, cette modération nécessite la mise en place d'une procédure sophistiquée qui analyse méticuleusement le contenu de chaque commentaire afin d'évaluer sa pertinence et son apport pour la communauté des utilisateurs. L'objectif premier d'une telle procédure est de s'assurer que les retours publiés apportent une réelle valeur ajoutée pour les autres utilisateurs. Cela implique l'élimination des commentaires biaisés, inutiles ou potentiellement trompeurs, pour ne conserver que ceux qui offrent une vision claire et utile des services juridiques réalisés par les avocats.

Dans notre analyse, nous supposons l'existence d'une modération idéale, c'est-à-dire d'un mécanisme capable d'analyser et de filtrer parfaitement les retours d'expérience des justiciables. Bien entendu, atteindre un tel niveau de perfection dans la modération automatique est, en réalité, un défi majeur. Toutefois, compte tenu de l'évolution rapide des technologies d'analyse de texte et de classification automatique, il n'est pas irréaliste de penser qu'on puisse s'approcher d'une efficacité quasi-parfaite dans un futur proche. Aussi, nous supposons que la procédure automatique de modération mise en place par la plateforme permette de ne garder que les retours d'expérience dont la valeur est positive pour les autres utilisateurs. Cette procédure est coûteuse pour la plateforme ce qui va influencer l'arbitrage auquel elle est confrontée, non seulement en termes de ressources financières pour développer, maintenir et perfectionner l'outil, mais aussi en termes d'équilibre entre la qualité de l'information présentée et la confiance des utilisateurs dans la plateforme. Si les utilisateurs sentent que leurs opinions sont supprimées ou censurées, cela pourrait éroder leur confiance en la plateforme. Nous considérons que la plateforme supporte un coût fixe pour son travail de modération qui correspond au coût de la mise en place d'une technologie d'analyse des retours d'expérience.

Autrement dit, bien que la sélection et la mise en avant des retours d'expérience soient essentielles pour améliorer l'utilité et la crédibilité de la plateforme, cela nécessite un investissement relativement important. La plateforme doit donc peser soigneusement les avantages de la modération par rapport à ses coûts, tout en gardant à l'esprit la transparence et la confiance des utilisateurs. Ainsi, lorsque les retours d'expérience sont modérés par la plateforme, la valeur totale qu'un justiciable attribue à la plateforme se décompose en plusieurs éléments. Premièrement, il y a la « valeur brute », qui est propre et unique à chaque individu. Ensuite, la plateforme ajoute une « valeur additionnelle » pour renforcer son attractivité vis-à-vis des justiciables. Enfin, cette valeur totale englobe également la valeur des retours d'expérience des utilisateurs qui, ayant une valeur brute positive, sont aptes à

comprendre et à utiliser l'information disponible pour faire un choix judicieux et fournir une évaluation pertinente des services rendus. De manière analogue à la situation décrite dans la section précédente (c'est-à-dire avec retours d'expérience non modérés), la plateforme va théoriquement choisir un niveau de valeur additionnelle qui résulte de l'arbitrage entre la recette perçue (qui découle de la part des utilisateurs de cette dernière) et le coût lié à son implémentation. Rappelons que la plateforme supporte également un coût fixe en raison de la modération des retours d'expérience. Ce dernier n'affecte pas l'arbitrage opéré à *la marge* mais affecte le profit total obtenu par la plateforme.

Par ailleurs, la part des utilisateurs de la plateforme est modifiée par la valeur perçue des retours d'expérience qui n'intègre que ceux des utilisateurs les plus avertis en matière de droit. La recette totale de la plateforme est modifiée ainsi que sa recette marginale. Par conséquent, la valeur additionnelle optimale produite par la plateforme est définie par une nouvelle égalité entre son coût marginal de production (qui n'est pas altéré par le coût lié à la modération) et le bénéfice marginal qui intègre ici l'effet des retours d'expérience dont la valeur est positive.

Comparativement à une procédure où les retours d'expérience seraient non modérés, nos résultats mettent en évidence le fait que l'introduction de la modération conduit la plateforme à améliorer la procédure d'aide à la recherche d'avocats, en augmentant la valeur additionnelle qu'elle génère. Plus précisément, avec modération des retours d'expérience, la plateforme fournit une procédure d'aide à la recherche d'avocats qui crée la même valeur additionnelle qu'en l'absence de retours d'expérience. En effet, grâce à la modération, la plateforme élimine les retours d'expérience des justiciables caractérisés par une valeur brute négative. Par conséquent, l'externalité négative générée par leurs commentaires peu avertis est éliminée. La plateforme devient plus attractive pour la collectivité, la part des utilisateurs s'accroît, ce qui affecte positivement la recette de cette dernière.

Suivant les résultats obtenus sous les deux régimes (avec et sans retours d'expérience), la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs décroît lorsque le coût de mise en place du service augmente et s'accroît lorsque le nombre de justiciables avec une valeur brute positive augmente. Cependant, la modération élimine l'ambiguïté de l'effet d'une variation de l'impact des retours d'expérience dans le sens où la valeur totale des services proposés par la plateforme croît avec une variation de la valeur des retours d'expérience. En effet, sous ce régime, seuls les retours d'expérience de valeur positive sont publiés sur la plateforme. Les retours d'expérience publiés ne génèrent plus qu'une externalité positive.

#### *II.3.2.4 Le choix de régime*

Dans les sections précédentes, nous avons examiné le processus par lequel la plateforme choisit la valeur additionnelle associée à la procédure d'assistance à la recherche d'avocats qu'elle met à la disposition de ses utilisateurs, dans trois régimes distincts. Toutefois, la décision quant au régime à adopter reste du ressort de la plateforme, et dépendra de la comparaison des profits engendrés dans chacun des trois cas. Les bénéfices réalisés par la plateforme proviennent de la différence entre la recette totale, qui est fonction de la participation des utilisateurs, et le coût total, lequel varie en fonction du régime choisi. Parmi les régimes proposés, celui incluant une modération des retours d'expérience présente un coût fixe, tandis que les deux autres ne présentent qu'un coût variable, dépendant du montant de la valeur additionnelle adoptée par la plateforme.

Nos résultats montrent que le régime sans retours d'expérience est celui préféré par la plateforme lorsque le coût variable du service additionnel de recherche d'avocats n'est pas excessivement élevé et que le coût fixe de la modération est élevé. Dans cette situation, le faible coût variable incite la plateforme à fournir un service additionnel garantissant le niveau de profit le plus élevé. L'introduction de retours d'expérience a pour effet de réduire la qualité de ce service, tandis qu'une modération de ces retours est trop coûteuse. Au contraire, lorsque ces deux coûts sont élevés, la plateforme préfère le régime avec retours d'expérience non modéré. En effet, l'introduction des retours d'expérience lui permet de limiter la valeur du service additionnel proposé aux justiciables. Il y a une substitution entre les deux sources d'information ce qui est profitable du point de vue de la plateforme qui doit supporter un coût variable élevé. Les retours d'expérience sont cependant non modérés en raison de l'ampleur du coût fixe.

La plateforme, en tant qu'intermédiaire entre les avocats et les justiciables, joue le rôle de facilitateur d'accès aux services juridiques. L'impact des choix de la plateforme sur cet accès se mesure directement par la part d'utilisateurs parmi les justiciables. Il est à noter également que la valeur totale des services de la plateforme pour les utilisateurs augmente avec leur part. L'amélioration du bien-être des justiciables est donc équivalente à l'augmentation de l'accès aux services juridiques. Dans ce cadre, nos résultats montrent que l'accès aux services juridiques est maximal sous le régime des retours d'expérience modérés. Par ailleurs, les retours d'expérience non modérés augmentent l'accès aux services juridiques par rapport au régime sans retours d'expérience si le coût variable du service additionnel proposé par la plateforme est suffisamment élevé.

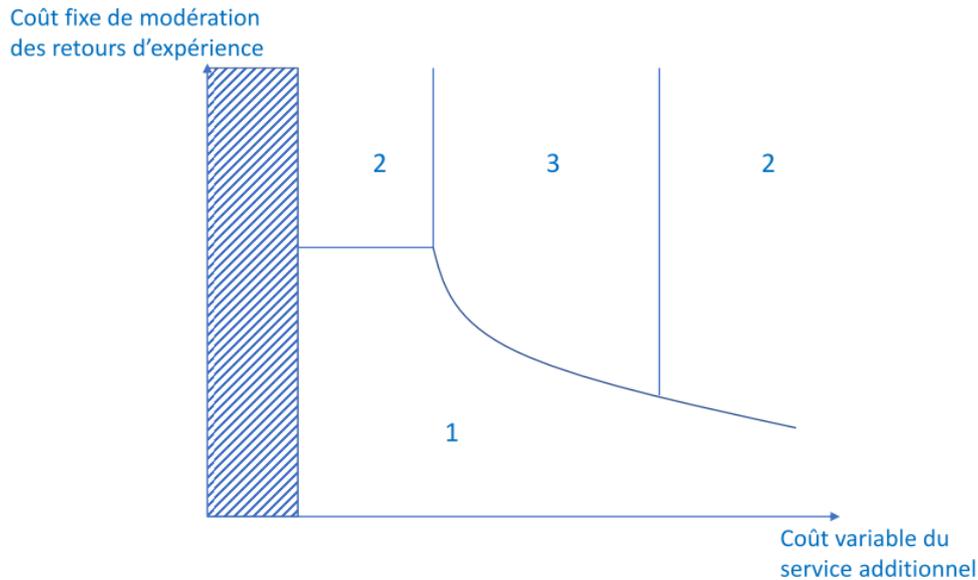


Figure 1 : Rang du régime choisi par la plateforme en termes d'accès aux services juridiques

La figure 1 donne le rang du régime choisi par la plateforme en termes d'accès aux services juridiques en fonction du coût variable de mise en place du service additionnel de recherche d'avocats (représenté sur l'axe des abscisses) et du coût fixe de modération (représenté sur l'axe des ordonnées). Dans la région de rang 1, la plateforme choisit d'introduire les retours d'expérience et de les modérer, ce qui maximise l'accès aux services juridiques. Dans les régions de rang 2, la plateforme choisit le meilleur des deux autres régimes pour l'accès aux services juridiques. Dans la région de rang 3, la plateforme choisit le régime où les retours d'expérience ne sont pas modérés, ce qui minimise l'accès aux services juridiques.

Si le coût de la mise en place de la modération est suffisamment faible, le régime choisi par la plateforme maximise l'accès aux services juridiques. Dans le cas contraire, la plateforme choisit un régime sous-optimal et peut même choisir celui qui minimise l'accès aux services juridiques. Les avancées technologiques récentes et futures en matière d'analyse automatique et de classification de texte devraient suffisamment réduire le coût de la modération pour que la plateforme choisisse le régime optimal pour ses utilisateurs, à savoir le régime des retours d'expérience modérés. En revanche, tant que ce coût reste élevé, la plateforme peut choisir d'introduire les retours d'expérience sans les modérer alors qu'il aurait été préférable de ne pas les introduire (région de rang 3). Notre analyse nous invite ainsi à la prudence vis-à-vis de l'incorporation des retours d'expérience sur les plateformes juridiques. Sans modération de leur contenu, ces retours d'expérience peuvent avoir un effet négatif sur l'accès aux services juridiques et sur la valeur totale que les utilisateurs de la plateforme retirent des services qu'elle propose.

### **II.3.3 Les plateformes juridiques comme fournisseurs de services juridiques**

Comme nous l'avons déjà évoqué, une transformation majeure s'est opérée dans le domaine des services juridiques grâce à l'émergence des plateformes de services juridiques en ligne. En plus d'être de simples intermédiaires entre avocats et justiciables, ces plateformes ont acquis la capacité d'accomplir des tâches autrefois considérées comme le domaine réservé des professionnels du droit. Parmi ces tâches, on peut citer la préparation de dossiers administratifs et la rédaction de courriers officiels. Cette évolution a engendré un changement fondamental dans la manière dont les particuliers et les entreprises abordent leurs besoins juridiques.

L'un des aspects les plus intéressants de cette transformation réside dans la nouvelle dynamique d'arbitrage qu'elle a instaurée pour les individus en quête de services juridiques. Les justiciables se trouvent désormais face à un arbitrage nouveau : opter pour les plateformes de services juridiques en raison de leur rapidité d'exécution et de leurs tarifs réduits, ou faire appel à un avocat lorsque la complexité et la nature spécialisée de leurs questions le nécessitent. Pour prendre une décision éclairée, le justiciable doit avoir une compréhension claire et approfondie de la nature de son problème juridique.

Cependant, il est important de reconnaître qu'un justiciable qui ne dispose pas d'une connaissance approfondie du système juridique pourrait sous-estimer la véritable complexité de son problème. Dans de tels cas, une approche hybride pourrait s'avérer la plus judicieuse. Cette approche combinerait intelligemment l'utilisation des services juridiques en ligne proposés par les plateformes avec les conseils avisés et les compétences d'un avocat expérimenté. Ainsi, cette collaboration permettrait de bénéficier du meilleur des deux mondes : la commodité et l'efficacité des services en ligne ainsi que l'expertise humaine et la compréhension approfondie que seul un avocat peut apporter.

Nous examinons ces différentes problématiques dans la section présente. Dans un premier temps, nous décrivons une situation où la plateforme entre en concurrence avec des avocats en proposant des services juridiques. Les offres présentées par ces deux parties se distinguent en termes de qualité. Ensuite, nous discutons de nos hypothèses et abordons notamment la possibilité d'un marché intégré où les plateformes de services juridiques et les avocats coopèrent.

#### *II.3.3.1 Un marché segmenté des services juridiques*

Dans la présente section, nous développons une analyse théorique qui met en scène une plateforme de services juridiques se positionnant en concurrence directe avec les avocats en tant que fournisseur de services. Cependant, les prestations fournies par ces deux catégories d'acteurs présentent des distinctions significatives. Notre hypothèse de départ est que le marché se divise en segments en

fonction de la nature des problèmes auxquels les justiciables sont confrontés. La plateforme propose un service de nature standardisée, conçu pour répondre aux questions ordinaires qui ne requièrent pas l'expertise spécialisée d'un avocat. En revanche, les avocats offrent des services spécialisés qui s'adaptent spécifiquement aux problèmes particuliers de chaque individu.

Cependant, même si le marché est segmenté, il est important de reconnaître que la complexité inhérente aux problèmes juridiques peut parfois empêcher un justiciable d'évaluer correctement la subtilité de son propre cas. Dans de tels contextes, il se peut qu'un individu se tourne vers la plateforme pour obtenir de l'aide, même si son problème nécessite en réalité l'assistance spécialisée d'un avocat (et le justiciable pourrait même sous-estimer la gravité de son problème). Dans ces situations, le justiciable se retrouverait confronté à des délais de résolution prolongés et à des coûts additionnels, car il serait éventuellement contraint de recourir aux services spécialisés d'un avocat.

Formellement, nous partons de l'hypothèse que chaque justiciable attribue une valeur à la résolution de son problème. Cette valeur présente une hétérogénéité et se répartit de manière aléatoire parmi les justiciables. La valeur que le justiciable accorde à la résolution de son problème constitue une caractéristique intrinsèque propre à ce dernier et qu'il connaît parfaitement. Cependant, les justiciables rencontrent des difficultés à évaluer avec précision la complexité de leurs problèmes, ce qui les rend incertains quant à la nature du service qu'ils devraient solliciter. Nous considérons que la résolution du problème d'un justiciable exige un service spécialisé avec une certaine probabilité, supposée indépendante de la valeur attribuée à la résolution de ce problème. Les services respectivement offerts par la plateforme et les avocats se différencient en termes de prix. Pour simplifier, nous supposons tout d'abord que le prix du service spécialisé, proposé par les avocats, est déterminé de manière exogène et correspond à un prix de marché. La plateforme fixe de manière optimale, c'est-à-dire en maximisant son profit, le prix du service standardisé qu'elle fournit. Ce service est entièrement dispensé en ligne de manière automatisée, sans nécessiter d'intervention humaine. Par conséquent, le coût marginal du service standardisé est suffisamment faible pour être considéré comme nul, sans que cela n'affecte les conclusions de notre analyse.

Pour conduire notre analyse, nous procédons en deux étapes. Dans la première étape, nous examinons le choix du justiciable en partant initialement du postulat qu'aucune plateforme de services juridiques n'est disponible. Nous introduisons ensuite une telle plateforme dans une seconde étape et analysons le choix optimal de la plateforme en termes de prix.

**Le choix du justiciable.** En l'absence de la plateforme, un justiciable doit choisir entre faire appel à un avocat ou ne pas le faire. Ce choix est fondé sur la comparaison entre la valeur qu'il attribue à la résolution de son problème et le coût du service spécialisé proposé par les avocats. Par conséquent, les justiciables qui optent pour un avocat sont ceux pour lesquels la valeur excède le prix du service

spécialisé. Nous supposons que la valeur attribuée à la résolution du problème et le prix du service spécialisé sont d'un même ordre de grandeur, ce qui signifie qu'une proportion non négligeable de justiciables se tourne vers les avocats en l'absence de la plateforme.

L'introduction d'une plateforme de services juridiques standardisés a un impact sur le choix du justiciable. En effet, en la présence d'une telle plateforme, l'éventail des choix du justiciable s'élargit car il peut dorénavant choisir entre recourir à la plateforme, faire appel à un avocat ou simplement ignorer son problème. Il est important de noter que si le justiciable opte pour la plateforme et que le service standardisé qu'elle propose s'avère insuffisant, il aura alors la possibilité de choisir entre faire appel au service spécialisé d'un avocat ou non. La figure 2 illustre le problème décisionnel auquel est confronté le justiciable :

- La première branche représente la situation où il néglige son problème, conduisant à un gain normalisé à zéro, une mesure de son bien-être.
- La deuxième branche correspond à la situation où il opte directement pour le service spécialisé d'un avocat. Dans ce cas, le service répond parfaitement à la nature du problème du justiciable, et son gain est exprimé par la différence entre la valeur qu'il accorde à la résolution du problème et le prix du service spécialisé sur le marché.
- La troisième branche reflète la situation dans laquelle le justiciable choisit d'abord la plateforme de services juridiques. Les gains associés à cette branche dépendent de l'adéquation entre le service standardisé de la plateforme et la nature du problème du justiciable. Le service standardisé convient avec une certaine probabilité. Dans ce cas, le gain du justiciable est mesuré par la différence entre la valeur qu'il accorde à la résolution du problème et le prix du service standardisé, déterminé de manière optimale par la plateforme. Quand le service standardisé ne convient pas (avec une probabilité complémentaire à l'autre branche), le justiciable a le choix entre faire appel au service spécialisé d'un avocat (lui procurant un gain égal à la différence entre la valeur qu'il accorde à la résolution du problème, le prix du service standardisé payé à la plateforme à la première étape, et le prix du service spécialisé sur le marché lorsqu'il décide finalement de recourir aux services de l'avocat) et ignorer son problème (ce qui entraînerait un gain négatif correspondant au coût du service standardisé). Ce dernier se révèle alors insuffisant pour résoudre le problème du justiciable.

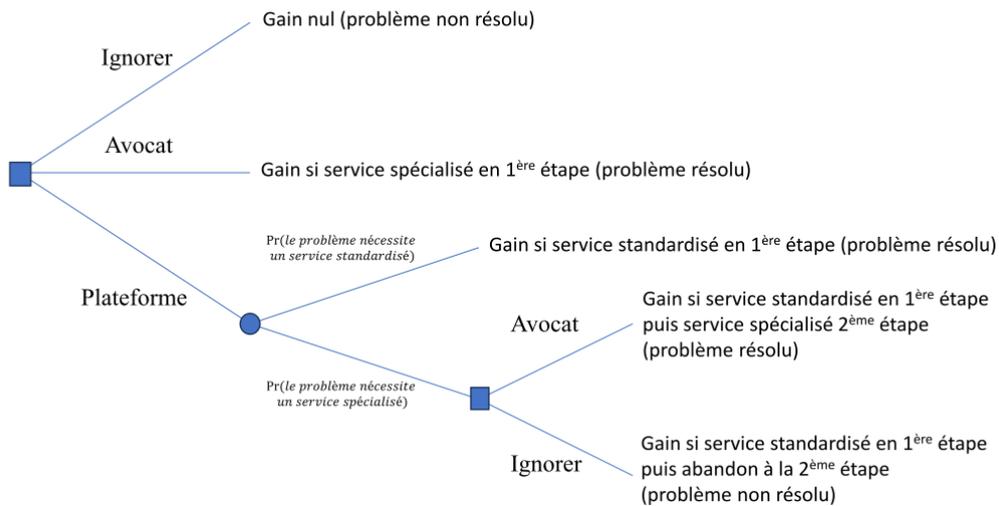


Figure 2 : Le problème décisionnel du justiciable

**L'analyse de la décision du justiciable.** Considérons le second nœud de décision du justiciable représenté dans la figure 2 par un carré. Si le justiciable recourt à la plateforme alors que le service standardisé proposé par cette dernière ne s'avère pas suffisant, il s'ensuit que ce dernier choisira de recourir au service spécialisé d'un avocat si et seulement si son gain en ayant recours à un avocat à la seconde étape est plus élevé que son gain s'il décidait *in fine* d'ignorer son problème. Par conséquent, même en présence d'une plateforme, le choix du justiciable dépendra de la comparaison entre la valeur qu'il accorde à la résolution de son problème et le prix du service spécialisé offert par les avocats, prix qui est déterminé de manière exogène. Ainsi, nous devons distinguer deux cas quant au choix initial du justiciable se déroulant au premier nœud de décision de la figure 2 représenté également par un carré :

- Si la valeur attribuée à la résolution du problème est inférieure au prix du service spécialisé, alors le paiement du justiciable s'il consulte un avocat est inférieur à son paiement s'il ignore le problème. Le choix du justiciable se réduit donc à recourir à la plateforme ou ignorer son problème. Il choisit la plateforme si le gain espéré associé à ce choix est positif.
- Si la valeur attribuée à la résolution du problème est supérieure ou égale au prix du service spécialisé, alors le paiement du justiciable s'il consulte l'avocat est supérieur à son paiement s'il ignore le problème. Le choix du justiciable se réduit à recourir à un avocat ou à la plateforme. Il choisit l'avocat à la première étape si et seulement si le gain associé à ce choix est supérieur au gain espéré associé au recours à la plateforme puis à un avocat en cas d'échec du service standardisé.

Notre analyse souligne que la décision du justiciable dépend de la comparaison entre le prix du service standardisé établi par la plateforme et le prix du service spécialisé fourni par un avocat, ajusté en fonction de la probabilité que le service standardisé corresponde au problème du justiciable. De plus, l'analyse de la décision du justiciable suggère qu'il existe un seuil de prix que la plateforme doit respecter pour son service standardisé. En effet, nous énonçons clairement une limite supérieure au prix que la plateforme peut fixer pour son service standardisé, garantissant ainsi son inclusion dans le processus de décision du justiciable. Tout prix excédant ce seuil exclurait la plateforme du choix du justiciable. Celui-ci trancherait alors entre négliger son problème ou recourir à un avocat, en comparant la valeur liée à la résolution de son problème au prix du service spécialisé.

**La décision de la plateforme.** Dans cette première analyse, la décision de la plateforme réside dans la détermination du prix optimal à fixer pour le service standardisé. Comme mentionné précédemment, afin d'assurer que la plateforme reste une alternative viable pour le justiciable, ce prix ne doit pas dépasser un certain seuil. Dans le cas contraire, le profit espéré de la plateforme serait nul puisqu'elle ne serait consultée par aucun justiciable. Notre analyse montre que, selon la position du prix du service standardisé et de la valeur seuil garantissant un profit non nul, la plateforme reçoit tous les justiciables qui choisissent de ne pas ignorer leurs problèmes ou ne reçoit aucun justiciable. Par conséquent, la plateforme fixe son prix optimal de sorte que tous les justiciables qui choisissent de ne pas ignorer leurs problèmes aient recours à ses services.

Nous démontrons que, lorsque le prix d'un service spécialisé proposé par les avocats est suffisamment élevé, la plateforme fixe un prix optimal qui attire tous les justiciables qui auraient autrement consulté un avocat, ainsi qu'une proportion de ceux qui auraient négligé leur problème. En effet, une partie des justiciables qui auraient opté pour l'ignorance en l'absence de la plateforme choisit de se tourner vers la plateforme. Le service standardisé offre une résolution adaptée à une certaine proportion des justiciables ayant choisi la plateforme. Parmi le reste de ces justiciables, un pourcentage consulte un avocat (ceux pour lesquels la valeur accordée à la résolution du problème excède le prix du service spécialisé), tandis que les autres persistent à négliger leur problème. Par conséquent, la présence de la plateforme engendre un excédent pour les justiciables. D'une part, cela diminue le coût moyen de résolution des problèmes pour les justiciables ayant une valeur excédant le prix d'un service spécialisé, car ils peuvent résoudre leur problème via le service standardisé de la plateforme si ce dernier s'avère suffisant. D'autre part, cela octroie un accès à un service juridique standardisé, présentant une valeur moyenne positive, à une partie des justiciables ayant une valeur inférieure au prix d'un service spécialisé. Sans la plateforme, ces justiciables auraient négligé leur problème. Ainsi, lorsque les avocats fixent des prix relativement élevés pour des services spécialisés, la présence d'une plateforme juridique facilite l'accès à la justice, et ce même si les services standardisés proposés peuvent sembler insuffisants.

Dans le cas où le prix d'un service spécialisé est relativement faible, la plateforme fixe un prix optimal égal au seuil qui attire uniquement les justiciables qui auraient normalement sollicité un avocat. Il est important de rappeler qu'au-delà de ce seuil, la plateforme ne réalise aucun bénéfice. Ce prix exclut les justiciables qui auraient préféré ignorer leurs problèmes sans l'intervention de la plateforme. Une partie des justiciables ayant recours au service standardisé de la plateforme voit son problème résolu, tandis que le reste consulte un avocat pour obtenir un service spécialisé. Ces derniers parviennent à résoudre leurs problèmes et paient un prix moyen similaire à celui qu'ils auraient payé en l'absence de la plateforme. Dans ce scénario, la plateforme ne génère aucun surplus pour les justiciables et n'améliore pas leur accès aux services juridiques.

Il convient également de souligner que l'instauration d'une plateforme de services juridiques modifie la distribution des gains des justiciables<sup>50</sup>. En l'absence de cette plateforme, les justiciables qui décident de recourir à un avocat réalisent un gain positif tandis que les autres ne perçoivent aucun gain. L'arrivée de la plateforme divise le premier groupe de justiciables en deux sous-ensembles : une certaine part de justiciables pour qui le service standardisé proposé par la plateforme répond parfaitement à leur besoin et une part complémentaire de justiciables pour qui le service standardisé proposé par la plateforme s'avère insuffisant. Les gains sont redistribués entre ces deux groupes : le gain des premiers (respectivement, seconds) augmente (respectivement, diminue) grâce à l'arrivée de la plateforme.

### *II.3.3.2 Discussion*

L'analyse proposée permet de mettre en évidence les effets découlant de l'introduction d'une plateforme offrant un service juridique standardisé. Dans cette analyse, le marché est considéré comme segmenté : la plateforme propose un service standardisé, approprié pour des problèmes juridiques « ordinaires », tandis que les services spécialisés fournis par les avocats s'ajustent à la nature des questions auxquelles les justiciables sont confrontés. Afin de simplifier l'analyse, nous avons posé comme hypothèse que le prix d'un service spécialisé était déterminé de manière exogène (i.e. par le marché). De plus, nous avons présumé que le besoin de recourir à ce type de service était indépendant de la valeur attribuée à la résolution du problème.

Dans cette section, nous proposons de discuter ces hypothèses et de leur impact sur nos conclusions. Dans un premier temps, nous considérons une situation où le prix d'un service spécialisé s'adapte à l'entrée sur le marché de la plateforme de service juridique. Ensuite, nous considérons un marché où la plateforme et les avocats coopèrent et proposent un service *intégré*.

---

<sup>50</sup> Le terme « gain » est ici utilisé pour caractériser, en réalité, un certain niveau de bien-être (ou de satisfaction).

**Prix du service spécialisé endogène.** Le modèle initial révèle plusieurs effets sur l'activité des avocats qui résultent de l'introduction d'une plateforme de services juridiques. Tout d'abord, l'arrivée de la plateforme diminue l'activité des avocats, car elle capte les justiciables pour lesquels le service standardisé de la plateforme s'avère suffisant puisque ces derniers choisissent de ne pas consulter un avocat alors qu'ils l'auraient fait en l'absence de la plateforme. Ce résultat découle notamment du prix du service spécialisé, qui est fixé de manière exogène et ne peut donc pas s'ajuster à l'entrée de la plateforme sur le marché. Or, l'introduction de la plateforme devrait inciter les avocats à réduire le prix de leurs services spécialisés (Kern, 2017). Pour comprendre cet effet, il suffit de considérer une fonction d'offre standard qui lie la quantité de services spécialisés au prix de ces services. En l'absence de la plateforme, la demande adressée aux avocats correspond à la proportion de justiciables pour lesquels la valeur attribuée à la résolution de leur problème dépasse le prix du service spécialisé. L'équilibre du marché aboutit à la détermination d'un prix qui égalise l'offre et la demande de services spécialisés. L'introduction de la plateforme sur le marché des services juridiques permet une résolution à moindre coût des problèmes exigeant un service standardisé. Dans ce scénario, la demande adressée aux avocats correspond à la proportion de justiciables pour lesquels la valeur attribuée à la résolution de leur problème dépasse le prix du service spécialisé et dont le problème nécessite un service spécialisé. Cette demande est *a priori* plus faible, car les justiciables estimant que leur problème requiert un service standardisé se tournent vers la plateforme. Par conséquent, le nouveau prix d'équilibre pour un service spécialisé offert par les avocats est plus faible. Aussi, l'introduction de la plateforme conduit bien les avocats à réduire le prix de leur service spécialisé. Cet effet intuitif est directement lié à l'intensification de la concurrence sur le marché des services juridiques où la plateforme vient capter une part de la demande s'adressant initialement aux avocats. Plus intéressant encore, la présence de la plateforme sur le marché des services juridiques génère un effet indirect positif sur l'accès au service spécialisé proposé par les avocats. En effet, la baisse du prix d'équilibre du service spécialisé suite à l'arrivée de la plateforme augmente la part des justiciables prêts à payer pour accéder à ce service.

**Intégration des services proposés par la plateforme et les avocats.** Dans l'approche initiale, la plateforme et les avocats fonctionnent comme deux fournisseurs de services en concurrence. Même si les deux services qu'ils proposent sont différents, l'incertitude quant à la problématique rencontrée par le justiciable peut le conduire à consulter l'un ou l'autre. Compte tenu des hypothèses formulées, nous avons observé qu'à l'équilibre, le passage par la plateforme était un préalable au recours à un avocat. Afin d'être le premier choix, les avocats pourraient également proposer un service standardisé concurrent à celui de la plateforme afin de limiter l'impact de cette dernière sur leur activité.

Cependant, le coût pour l'avocat de fournir ce service devrait être supérieur à celui de la plateforme, qui devrait ainsi réussir à conserver sa clientèle. Ainsi, pour la raison économique évoquée, mais également parce que proposer un service standardisé à l'image de celui proposé par la plateforme dévaloriserait la profession d'avocat, cette solution ne semble pas pertinente.

Une autre alternative consiste à intégrer les deux services proposés dans une offre commune issue d'un partenariat entre la plateforme et les avocats. Nous proposons une telle extension à l'analyse initiale afin de comparer les résultats obtenus à ceux découlant d'une offre de service différenciée. En effet, considérons un marché restructuré où la plateforme et les avocats créent un partenariat afin de proposer un service unique intégré. La plateforme reste le premier interlocuteur du justiciable qui sera orienté vers le service adéquat à l'issue d'un diagnostic ayant pour but d'évaluer la nature du problème rencontré. Cette nouvelle structure de l'offre de services juridiques va venir affecter le problème de choix du justiciable, le profit de la plateforme et des avocats.

Le déroulement de l'interaction est le suivant :

- Étape 0. La plateforme annonce sa politique tarifaire : un tarif pour la réalisation d'un diagnostic en mesure d'identifier parfaitement la nature du problème rencontré par le justiciable, un tarif pour la mise en place d'un service standardisé réalisé automatiquement par la plateforme et un tarif pour la mise en place d'un service spécialisé réalisé par un avocat.
- Étape 1. Le justiciable peut ignorer son problème (et par conséquent percevoir un gain nul) ou le soumettre au service intégré issu de la collaboration entre la plateforme et les avocats.
- Étape 2. Si le justiciable recourt au service intégré, la plateforme réalise un diagnostic payant pour le justiciable. Comme énoncé à l'étape 1, le diagnostic révèle parfaitement la nature du problème.
- Étape 3. En fonction du résultat du diagnostic, la plateforme propose de fournir un service standardisé ou recommande le service spécialisé fourni par un avocat. Nous supposons que la plateforme n'agit pas stratégiquement : elle suit le résultat du diagnostic et propose le service adéquat.
- Étape 4. Le justiciable a la possibilité de refuser le service proposé par la plateforme (qu'il soit standardisé ou spécialisé). Dans ce cas, il supporte simplement le coût du diagnostic. Si le justiciable accepte le service proposé, il paye en plus du coût du diagnostic le tarif associé au service proposé par la plateforme. Si le service spécialisé est recommandé et accepté par le justiciable, alors la plateforme verse une rémunération à l'avocat ayant fourni ce service. On suppose que le prix d'un service standardisé est inférieur à celui d'un service spécialisé.

La résolution mathématique de ce problème suit le schéma classique d'une induction vers l'amont, suivant en cela les méthodes standards relevant de la théorie des jeux. À l'étape 4, le justiciable se voit confronté au choix d'accepter ou de refuser le service proposé par la plateforme. Ce choix résulte de la comparaison entre la valeur attribuée par le justiciable à la résolution de son problème et les prix respectifs des deux services. Le justiciable acceptera le service proposé si cette valeur dépasse le prix du service. Si cette valeur est inférieure au prix du service standardisé (qui est le minimum des deux prix par hypothèse), alors aucun des deux services n'est accepté, et le problème est ignoré dès l'étape 1. En revanche, si cette valeur dépasse le prix du service spécialisé (qui est le maximum des deux prix par hypothèse), alors les deux services sont acceptés. Enfin, si cette valeur se situe entre les deux prix, seul le service standardisé est accepté.

Si le justiciable opte pour le fait de soumettre son problème à la plateforme, son paiement espéré (calculé avant le résultat du diagnostic, c'est-à-dire *ex ante*) sera fonction de la valeur qu'il attribue à la résolution de son problème. Dans le cas contraire, s'il choisit d'ignorer son problème, son paiement anticipé est certain et égal à zéro<sup>51</sup>. Ces éléments jouent un rôle essentiel pour la plateforme, car ils lui permettent d'évaluer la demande prévue qui lui sera adressée. Une fois cette demande anticipée estimée, la plateforme peut évaluer son profit, qu'elle optimise pour déterminer les tarifs d'équilibre associés à chacun des services qu'elle propose.

Nos résultats permettent de calculer ces différents tarifs et évaluer l'effet de cette forme d'organisation de marché sur l'accès au droit des justiciables. Nous montrons que compte tenu des tarifs d'équilibre pratiqués par la plateforme, les justiciables qui la sollicitent pour un service intégré sont ceux pour lesquels la valeur attribuée à la résolution de leur problème est suffisamment élevée (supérieure à une valeur médiane). Cela coïncide avec l'ensemble des justiciables qui sollicitent la plateforme dans un marché segmenté des services juridiques lorsque le prix d'un service spécialisé est suffisamment élevé. En revanche, si ce prix est relativement faible, l'intégration des services juridiques réduit l'ensemble des justiciables qui sollicitent la plateforme. Ainsi, le passage d'un marché segmenté à un marché de services juridiques intégrés peut avoir un impact soit neutre, soit négatif sur l'accès global aux services juridiques. Par ailleurs, cette transformation réduit l'accès au service spécialisé des avocats. En effet, la part des justiciables qui recourt à un avocat est plus faible avec un marché intégré notamment en raison d'un tarif plus élevé pour un service spécialisé (composé de la rémunération de l'avocat et d'une commission prélevée par la plateforme).

Nous avons pu établir que dans le cas du marché intégré, un justiciable n'utilisant que le service standardisé payera un prix supérieur ou égal au prix du même service dans le cas du marché segmenté.

---

51 Nous précisons encore une fois que les paiements (et leur hiérarchie) ne font que traduire les préférences des justiciables.

Comme évoqué précédemment, un justiciable prêt à consulter un avocat pour un service spécialisé paye en moyenne un prix plus élevé lorsque le marché de services juridiques est intégré, ce qui rend l'accès au service spécialisé d'un avocat plus coûteux.

Le profit de la plateforme est quant à lui en hausse lorsque les services juridiques sont intégrés. Cette augmentation du profit découle en grande partie du tarif plus élevé fixé pour un service spécialisé, qui doit englober la commission prélevée par la plateforme ainsi que la rémunération versée à l'avocat ayant effectué ce service. En effet, sur le marché des services juridiques intégrés, la proportion de justiciables qui sollicitent la plateforme est identique à celle qui est associée au profit le plus élevé que cette dernière peut atteindre sur un marché segmenté. De plus, pour un justiciable qui opterait pour le service standardisé sans aller plus loin, la plateforme percevrait en moyenne le même montant, que le service juridique soit ou non intégré. Ainsi, la seule distinction est due aux seuls justiciables qui décideraient de bénéficier du service spécialisé d'un avocat. Dans ce cas, la plateforme percevrait en moyenne un montant supérieur avec un service juridique intégré en raison de la commission qu'elle prélève.

### *II.3.3.3 Conclusion*

Dans cette section, nous avons analysé comment une plateforme en ligne peut affecter le marché des services juridiques, et en particulier l'accès au droit des justiciables. La plateforme peut agir comme un intermédiaire entre les justiciables et les avocats, ou comme un prestataire de services juridiques en concurrence avec ces experts du droit.

Lorsque la plateforme se présente comme un intermédiaire, son rôle est de faciliter le choix d'un avocat pour un justiciable. À ce titre, elle doit gérer un ensemble d'informations, incluant celles qu'elle peut produire, mais aussi les informations relatives aux retours d'expérience des justiciables ayant précédemment consulté les avocats recommandés par la plateforme. La gestion de ces informations a un impact sur la part des justiciables qui utilisent la plateforme et, plus généralement, sur l'accès au droit de ces derniers. Nous avons soulevé notamment que, sans modération, les retours d'expérience des justiciables peuvent avoir un effet négatif sur l'accès au droit et sur la valeur totale que les utilisateurs de la plateforme retirent des services qu'elle propose. Cet effet négatif est dû aux attributs de confiance que possèdent les services juridiques. En effet, les justiciables les moins compétents émettent des retours d'expérience qui sont évalués négativement par les autres demandeurs du marché. Une modération, qui consisterait à ne considérer que les retours d'expérience pertinents, permettrait d'améliorer l'accès au droit.

Lorsque la plateforme se présente comme un prestataire de services juridiques, elle entre en concurrence avec les services proposés par les avocats. Les services proposés par la plateforme restent cependant limités à la résolution de problèmes ordinaires ne nécessitant pas le degré d'expertise d'un

avocat et pouvant être automatisés par une routine informatique. La prestation fournie par la plateforme est dite standardisée tandis que celle fournie par les avocats est dite spécialisée, car elle s'adapte à la nature des problèmes rencontrés par les justiciables. Dans cette organisation de marché, l'effet sur l'accès aux services juridiques dépend du prix du service spécialisé proposé par les avocats. Lorsque ce prix est suffisamment élevé, la plateforme fixe un prix d'équilibre pour son service standardisé qui attire tous les justiciables qui auraient consulté un avocat (par comparaison à un marché sans plateforme) ainsi qu'une partie de ceux qui auraient ignoré leur problème. Dans ce cas, l'effet sur l'accès au droit est positif. Au contraire, lorsque le prix d'un service spécialisé est suffisamment faible, la plateforme réagit en fixant un prix d'équilibre pour son service standardisé suffisamment compétitif pour attirer uniquement les justiciables qui auraient consulté un avocat. Dans ce cas, l'introduction de la plateforme n'engendre qu'un transfert de demande des avocats vers la plateforme mais n'améliore pas l'accès aux services juridiques.

La discussion proposée dans la sous-section II.3.3.2 nuance nos résultats et souligne l'importance du cadre d'analyse (et des hypothèses retenues) pour mesurer les effets de l'introduction d'une plateforme sur le marché des services juridiques. Ainsi, le raisonnement consistant à considérer l'existence d'une relation nécessairement positive entre nouvelles technologies et accès aux services juridiques serait erroné. Les services juridiques possèdent des attributs inhérents aux biens de confiance. Dans ce contexte, les avocats apportent une connaissance approfondie du système juridique, des compétences analytiques et des capacités de plaidoirie, essentielles pour protéger les intérêts des justiciables de manière efficace et équitable. Bien que les progrès technologiques aient permis l'émergence de plateformes et d'outils automatisés pour faciliter certaines tâches juridiques de routine, ils ne peuvent pour l'instant qu'imparfaitement se substituer à l'expertise des avocats. Par conséquent, les perspectives de recherche en économie du droit sur la thématique des plateformes de services juridiques et l'accès au droit sont riches, notamment au regard des questions relatives à la détermination du « bon » modèle de marché, qui prend en considération à la fois les progrès technologiques des plateformes et l'expertise indispensable des avocats.

## **II.4 Des plateformes différenciées pour l'évaluation des compétences des avocats**

Comme cela a été évoqué précédemment, les plateformes juridiques, à l'instar de nombreuses autres industries, ont connu une évolution significative avec l'avènement de la technologie et de l'internet. Ces plateformes visent à faciliter l'accès à des services juridiques, à fournir des informations précises sur des procédures, et à mettre en relation justiciables et avocats (ou experts en matière juridique). Toutefois, il existe différents modèles de plateformes juridiques, chacun affichant des caractéristiques

distinctes et poursuivant des objectifs spécifiques. Parmi ces distinctions, un aspect qui a retenu notre attention est la manière dont la compétence des avocats est évaluée. Ainsi, alors que certaines plateformes juridiques proposent de mettre en avant certains avocats sur la base des retours d'expérience des justiciables, d'autres vont valoriser les avocats qui sont jugés par les pairs comme étant les meilleurs dans leur domaine de spécialité. L'analyse de ces différents modèles de plateforme du point de vue des méthodes d'évaluation des avocats nous semble extrêmement pertinente. Afin de pouvoir réaliser des études empiriques sur ce sujet, nous avons recruté un stagiaire qui s'est formé à la maîtrise des méthodes avancées de *Web Scraping* (consistant à l'extraction de données depuis des sites internet). L'objectif a été de reconstruire plusieurs bases de données issues de plateformes de services juridiques en ligne fonctionnant sur des modèles d'évaluation des avocats différents. Cette analyse empirique nous a permis de catégoriser les plateformes juridiques en ligne selon deux modèles fondamentalement différents :

- Le premier modèle se présente sous la forme d'un annuaire en ligne, le justiciable étant invité à renseigner certaines caractéristiques de sa problématique juridique. Une fois ces informations fournies, la plateforme lui présente un ensemble de professionnels du droit soigneusement sélectionnés pour répondre à cette problématique. La sélection de l'avocat s'opère en se fondant sur une série de critères tels que la disponibilité, les tarifs pratiqués, mais également la réputation de l'avocat en question. Dans ce contexte, la réputation d'un avocat peut être évaluée en examinant les commentaires et les avis rédigés par d'autres justiciables qui ont déjà fait appel à ses services. Cette approche permet aux utilisateurs de prendre des décisions éclairées en se fondant sur l'expérience et les retours d'autres clients.
- Le deuxième modèle de plateforme juridique se distingue par la mise en avant des avocats qui ont été identifiés par leurs pairs comme étant les plus réputés dans leur domaine respectif. Contrairement au premier modèle, qui repose principalement sur les interactions directes entre les clients et les avocats, ce second modèle évalue la compétence d'un avocat sur la base de critères que les professionnels du droit jugent pertinents. Les pairs de l'avocat, généralement d'autres avocats ou des experts juridiques, témoignent de sa réputation et de son excellence dans sa spécialité. Ainsi, alors que dans le premier modèle, la réputation d'un avocat est établie par le marché et les clients, le second modèle se fonde davantage sur des jugements professionnels et des évaluations subjectives pour mesurer la compétence d'un avocat.

Afin de mieux comprendre le fonctionnement de ces différents modèles de plateforme, nous avons décidé de focaliser notre attention sur deux plateformes représentatives des deux modèles décrits. La première de ces plateformes est Avvo, qui bénéficie d'une réputation bien établie aux États-Unis en

matière de référencement des avocats. Elle offre aux utilisateurs la possibilité de rechercher des avocats en fonction de leurs besoins spécifiques, en renseignant quelques informations sur leur problème juridique. De plus, Avvo permet aux clients de consulter les commentaires et les évaluations des avocats rédigés par d'autres justiciables, ce qui constitue une ressource précieuse pour prendre des décisions éclairées.

La seconde plateforme sur laquelle nous avons porté notre attention est Best Lawyers, une organisation initialement dédiée à l'identification des avocats les plus qualifiés dans différents domaines du droit. Cette plateforme met en avant les avocats primés pour leur excellence professionnelle et leur expertise dans des domaines juridiques spécifiques. En plus des profils des avocats distingués, Best Lawyers met également à disposition en ligne des ressources telles que des informations sur l'historique des classements et des analyses factuelles sur des questions juridiques spécifiques. Il est important de noter que contrairement à Avvo, Best Lawyers ne propose pas d'espaces pour les commentaires clients ni de liens vers les retours d'expériences des clients, ce qui signifie que son évaluation de la compétence des avocats repose exclusivement sur des critères professionnels et des reconnaissances par les pairs.

La coexistence de ces deux modèles de plateformes peut être source de confusion pour un justiciable cherchant un avocat pour un conseil juridique ou pour le représenter lors d'une procédure contentieuse. Il peut se retrouver face à une question complexe : lequel de ces éléments de réputation est le plus fiable, celui qui repose sur l'expérience des clients ou celui établi grâce à une procédure d'évaluation par les pairs ? Nous ne prétendons pas répondre à cette question complexe mais certaines observations intéressantes, issues de la comparaison des bases de données constituées à partir de ces deux plateformes, sont présentées dans la suite de cette section<sup>52</sup>.

#### **II.4.1 Présentation des plateformes Avvo et Best Lawyers**

La plateforme juridique Avvo est un site web qui offre une gamme de services liés au domaine juridique. Elle permet aux utilisateurs de rechercher des avocats, de lire des avis sur des avocats et d'obtenir des informations juridiques de base. Cette plateforme dispose de fonctionnalités courantes pour les plateformes fondées sur le modèle de l'annuaire en ligne. Tout d'abord, la plateforme propose une fonction de recherche d'avocats, permettant aux utilisateurs de trouver des avocats en fonction de leur zone géographique, de leur domaine de pratique et de leurs besoins spécifiques. De plus, de manière similaire aux plateformes de commerce en ligne standard, la plateforme permet aux clients de laisser des avis et de noter les services rendus par les avocats. Les utilisateurs ont également la

---

<sup>52</sup> Diverses analyses empiriques devraient être menées dans le futur sur la base des données récoltées, analyses dont les objectifs sont évoqués plus bas. Ces analyses dépassent néanmoins le cadre strict du projet sous-jacent à ce rapport.

possibilité de poser des questions juridiques de base sur la plateforme, auxquelles les avocats inscrits peuvent répondre. Enfin, la plateforme Avvo met à la disposition des justiciables des ressources juridiques telles que des articles et des guides pour les aider à mieux cerner divers domaines du droit. Il est à noter que le référencement d'un avocat sur cette plateforme se fait soit automatiquement par Avvo à partir d'informations publiques, notamment via les différents barreaux, ou par l'avocat lui-même auquel cas ce dernier peut enrichir son profil en présentant ses compétences, son expérience, ses domaines d'expertise, etc.

Best Lawyers est une plateforme juridique consacrée à l'identification des avocats les plus qualifiés dans divers domaines du droit. Fondée en 1981, Best Lawyers publie des listes annuelles des avocats qui ont été reconnus par leurs pairs comme étant parmi les meilleurs dans leur domaine de pratique et leur zone géographique. Le processus de sélection des avocats sur Best Lawyers repose en grande partie sur les recommandations de pairs : les avocats sont invités à soumettre des nominations pour leurs collègues dans différents domaines juridiques. Les avocats nommés sont ensuite évalués par une équipe de rédaction de Best Lawyers. Les avocats qui sont retenus pour figurer dans les listes Best Lawyers sont reconnus pour leur excellence dans leur discipline juridique particulière et leur lieu d'exercice. Les listes Best Lawyers sont largement consultées par les clients à la recherche d'un avocat de premier plan dans un domaine juridique spécifique. La plateforme Best Lawyers permet également aux avocats d'afficher leurs profils professionnels et leurs réalisations, ce qui peut être utile pour la promotion de leur pratique.

Les différences majeures entre ces deux plateformes sont les suivantes :

- **Des objectifs et une méthode de sélection des avocats différentes** : Avvo se présente comme une plateforme plus accessible et ouverte au grand public. Elle permet aux utilisateurs de rechercher des avocats en fonction de leurs besoins spécifiques, de lire des avis d'utilisateurs, d'évaluer les avocats et de poser des questions juridiques. Best Lawyers se concentre davantage sur la reconnaissance des avocats les plus qualifiés et les plus respectés dans leur domaine. Les avocats sont sélectionnés par le biais d'un processus de recommandation entre pairs. L'apparition sur cette plateforme pour un avocat apparaît donc comme un signe de reconnaissance de la profession.
- **Visibilité et utilisateurs cibles** : comme évoqué précédemment, Avvo vise un public plus large au regard des clients cibles. Son fonctionnement est plus adapté à des utilisateurs ayant peu de compétences juridiques. Cependant, elle s'adresse également aux avocats en quête de visibilité auprès des justiciables et du reste du marché. Best Lawyers est davantage axé sur les avocats eux-mêmes, en fournissant une reconnaissance professionnelle parmi les pairs et en

aidant les avocats à démontrer leur expertise dans des domaines spécifiques du droit. La plateforme propose également des ressources documentaires comme des articles sur des litiges en cours ou résolus ou des notes méthodologiques sur des questions juridiques à destination des avocats et des clients.

- **Processus de sélection** : les avocats s'inscrivent sur Avvo ou sont répertoriés automatiquement par le site et les clients peuvent laisser des avis sur leur expérience avec ces avocats. Ainsi la plateforme n'exerce aucune sélection quant aux avocats présents. À l'inverse, l'inclusion dans les listes Best Lawyers repose exclusivement sur les nominations de pairs et est soumise à un processus de sélection rigoureux par l'équipe de rédaction de Best Lawyers. Seuls les avocats recommandés par leurs pairs sont inclus.

#### II.4.2 Présentation des bases de données

Nous avons constitué quatre bases de données : une à partir de la plateforme Best Lawyers et trois à partir de la plateforme Avvo. Chaque base contient des informations concernant un certain nombre d'avocats exerçant leur métier aux États-Unis.

**Présentation de la base de données des avocats de la plateforme Best Lawyers.** D'après son site, 91235 avocats américains ont été reconnus par Best Lawyers en 2023 (dont 71437 dans la catégorie principale et 19798 dans la catégorie *Ones to Watch*). Tous les avocats dont les profils sont accessibles sur la plateforme Best Lawyers font partie de ceux qui sont reconnus par la plateforme pour l'année en cours. Cependant, une partie de ces profils ne peut être consultée que par les clients abonnés à Best Lawyers. Pour cette raison, la base de données que nous avons constituée à partir de cette plateforme contient 25610 avocats (soit environ 28% de l'ensemble des 91235 avocats américains reconnus cette année). Environ 80% des avocats référencés dans cette base ont été reconnus dans la catégorie principale, soit une proportion similaire à leur part dans l'ensemble des avocats américains reconnus par Best Lawyers (71437 correspond à environ 78% de 91235). Nous observons donc que le processus de constitution de cette base de données ne souffre pas de biais systématique qui favoriserait l'une des deux catégories par rapport à l'autre. Même si cela ne garantit pas la représentativité de l'échantillon constitué, l'absence de biais de ce type est une propriété intéressante de cette base. Par ailleurs, le nombre important d'avocats présents dans cet échantillon nous permettra d'envisager des analyses assez fines en se restreignant par exemple à certains domaines de spécialité ou à certaines zones géographiques, et de procéder à des comparaisons entre les avocats de cette base de données et ceux qui sont dans les autres bases que nous avons constituées.

Pour chacun des avocats de cette base de données, nous disposons d'un ensemble d'informations parmi lesquelles on peut citer le cabinet auquel il appartient, la ville et l'État dans lequel il exerce principalement ainsi que ses domaines de compétence. Nous disposons également d'informations qui nous semblent pertinentes<sup>53</sup> telles que les diplômes obtenus dans l'enseignement supérieur, les affiliations (appartenance à des associations ou comités d'experts), les États dans lesquels l'avocat est autorisé à exercer, une courte biographie et les récompenses externes (décernées par une entité différente de Best Lawyers). De plus, nous avons récupéré les informations concernant les évaluations réalisées par Best Lawyers comme l'année d'entrée de l'avocat sur Best Lawyers et les domaines pour lesquels l'avocat a été reconnu par la plateforme en 2023. Notre base de données permet aussi de savoir si un avocat est reconnu dans la catégorie *Ones to Watch* ou la catégorie *Lawyer of the Year* (plus haute récompense du site) et, si c'est le cas, d'identifier les domaines du droit concernés (les récompenses décernées par Best Lawyers sont toujours spécifiques à une spécialité et une zone géographique).

**Présentation des bases de données des avocats de la plateforme Avvo.** Selon l'American Bar Association, il y avait 1,3 million d'avocats aux États-Unis en 2022. La plateforme Avvo déclare avoir répertorié 97% d'entre eux. Cela signifie qu'il y aurait plus de 1,2 millions de profils d'avocats américains sur Avvo. Alors que sur Best Lawyers, on ne peut voir que des avocats ayant reçu cette année des évaluations positives par leurs pairs, Avvo donne accès aux profils de la quasi-totalité des avocats exerçant aux États-Unis.

Afin de pouvoir réaliser des comparaisons entre les avocats présents sur les deux plateformes, et compte tenu de la différence de taille entre elles (en termes de nombre d'avocats), nous avons constitué trois bases de données à partir de la plateforme Avvo :

- Dans la première base, nous avons inclus les avocats que nous avons pu retrouver sur Avvo parmi ceux que nous avons déjà inclus dans la base de données Best Lawyers. Cette base contient 12715 avocats, soit environ la moitié des avocats de la base Best Lawyers. Les autres avocats n'ont pas été inclus dans cette nouvelle base soit parce que nous n'avons pas trouvé de profils à leurs noms sur la plateforme, soit parce qu'il existe plusieurs profils à leurs noms sur Avvo (doublons ou homonymes). Malgré cette perte considérable, la taille de l'échantillon reste très grande et nous permettra *a priori* de réaliser l'ensemble des analyses statistiques et comparaisons pertinentes.

---

<sup>53</sup> Nous jugeons ces informations pertinentes dans la mesure où nous pensons qu'elles ont probablement été prises en compte dans le processus d'évaluation mis en œuvre par Best Lawyers. En d'autres termes, nous pensons que les avocats qui évaluent les nominés sont probablement influencés par ces différents éléments. Bien entendu, avant de pouvoir l'affirmer, nous devons étudier cette hypothèse lors de nos analyses futures des données.

- Dans la deuxième base, nous avons constitué un échantillon aléatoire de 29232 profils d'avocats présents sur Avvo. Nous avons sélectionné ces avocats en tenant compte de la répartition géographique et par spécialité des avocats de sorte que chaque profil ait *a priori* la même probabilité d'être sélectionné que n'importe quel autre profil sur la plateforme. Nous pouvons donc considérer que cet échantillon est représentatif des profils et des avocats de la plateforme Avvo et l'utiliser pour comparer les avocats reconnus par Best Lawyers à l'ensemble des avocats d'Avvo et, par extrapolation, à l'ensemble des avocats exerçant aux États-Unis compte tenu du taux de couverture de 97% annoncé par la plateforme.
- La troisième base que nous avons constituée est celle des avocats possédant le plus grand nombre d'avis de clients. L'intérêt de cet échantillon est qu'il permet de comparer les avocats reconnus par Best Lawyers, c'est-à-dire les meilleurs selon leurs pairs, aux meilleurs avocats selon les clients (ces avocats possèdent un grand nombre d'avis et sont majoritairement bien notés). Cette comparaison sera très importante dans la mesure où elle devrait nous permettre de confronter les deux modes d'évaluation (par les pairs et par les justiciables) et éventuellement de mieux comprendre les avantages, inconvénients et biais potentiels de chaque approche. Cette troisième base contient 11424 avocats.

Comme la base de données tirée de Best Lawyers, chacune de ces trois bases contient un ensemble d'informations y compris la ville et l'État d'exercice, les domaines de compétence, les diplômes universitaires, les affiliations, les récompenses, la biographie etc. Cependant, toutes ces informations ne sont pas disponibles pour tous les avocats. En effet, Avvo crée des profils pour les avocats sans que ces derniers le demandent car la plateforme souhaite disposer d'un annuaire exhaustif. Si l'avocat ne demande pas à Avvo de le laisser gérer son profil, ce dernier reste quasi-vide et ne contient que les informations générales que la plateforme a pu récupérer. Pour les profils d'avocats ayant reçu des évaluations de la part des clients, nous disposons de certaines informations intéressantes, notamment le nombre d'avis et les notes obtenues.

De manière générale, une analyse préliminaire des bases de données révèle une activité notablement plus faible des avocats reconnus par Best Lawyers sur la plateforme Avvo comparativement à leurs homologues dans un échantillon aléatoire d'avocats présents sur cette même plateforme. En effet, 87,5% des avocats de Best Lawyers présents sur Avvo (1ère base Avvo) ne disposent pas d'avis sur Avvo, contre 74,6% dans l'échantillon aléatoire (2ème base Avvo). De plus, ceux de Best Lawyers ayant reçu des avis en ont en moyenne 9, moins que la moyenne de 11 avis dans l'échantillon aléatoire. Néanmoins, les notations des avocats de Best Lawyers sur Avvo sont généralement comparables à

celles de l'échantillon aléatoire, avec une tendance vers des notes moyennes entre 4 et 5. Ces observations pourraient s'expliquer si les avocats de Best Lawyers, grâce à leur reconnaissance, attirent déjà une clientèle suffisante ou si leur clientèle cible n'utilise pas la plateforme Avvo. Cela semble corroborer notre hypothèse initiale selon laquelle il existe une substituabilité entre les plateformes Best Lawyers et Avvo, et les modes d'évaluation qu'elles proposent, soit respectivement par les pairs et par les clients. L'examen des domaines d'expertise des avocats sur les deux plateformes appuie partiellement cette interprétation. Par exemple, bien que les spécialités soient globalement similaires sur les deux plateformes, on observe une plus grande proportion d'avocats spécialisés dans la résolution de litiges commerciaux (*commercial litigation* en anglais) sur Best Lawyers, et une proportion moindre dans des domaines tels que le droit pénal ou le droit de la famille, par rapport à Avvo. Une analyse plus détaillée de ces bases de données est nécessaire pour tirer des conclusions plus précises.

### III Les plateformes juridiques : un mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges

L'objectif de cette partie du rapport est de présenter et d'analyser l'un des mécanismes émergents de résolution des litiges fondés sur la *blockchain*, à savoir « Kleros », qui est la première « plateforme de justice décentralisée » à être devenue opérationnelle et la plus utilisée à l'heure actuelle (Aouidef *et al.*, 2021)<sup>54</sup>. Cette analyse a donné lieu à un article (Gabuthy, 2023) qui a été publié dans la revue *Games*.

Les plateformes de justice décentralisée sont des *tribunaux numériques* utilisant la technologie *blockchain* et visant à régler les litiges par le recours à des jurés dont les incitations à prendre des décisions justes sont censées être fondées sur les enseignements de la théorie des jeux. Sur ces plateformes, le processus de résolution des litiges est crypté sous forme de *contrats intelligents* (ou *smart contracts*) sur une *blockchain* afin d'éliminer toute incertitude juridique. De ce point de vue, ces mécanismes s'inspirent largement des processus de résolution des litiges en ligne (ci-après, ODR, pour *Online Dispute Resolution*), tels que la négociation ou la médiation en ligne, qui ont émergé au début des années 2000 afin de résoudre les litiges issus des transactions sur internet<sup>55</sup>. Comme c'est le cas aujourd'hui avec les contrats intelligents et la *blockchain*, le développement du commerce électronique à la fin des années 1990 a généré de nouveaux litiges qui ont rendu insatisfaisante la

---

54 L'industrie de la justice décentralisée est actuellement composée de trois acteurs clés, à savoir Kleros, Aragon et Jur.

55 Ces processus ont notamment été évoqués dans la sous-section I.1.2.2 du rapport.

résolution traditionnelle des contentieux par des procédures judiciaires et ont nécessité le développement de nouvelles méthodes de règlement fondées sur l'environnement électronique<sup>56</sup>. À l'instar de la question qui s'est posée lors du développement du commerce électronique il y a vingt ans, l'objectif de notre approche est de déterminer si les tribunaux numériques, tels que Kleros, pourraient être en mesure de réguler les transactions fondées sur la *blockchain* (de la même manière que l'ODR a prétendu pouvoir réguler les transactions effectuées sur internet)<sup>57</sup>.

### III.1 *Blockchain*, contrats intelligents et litiges

Au-delà de la problématique de la résolution des contentieux, la *blockchain* pourrait être l'une des technologies les plus disruptives depuis l'internet, par sa capacité à révolutionner la manière dont les êtres humains envisagent leurs relations.

D'un point de vue technique, la *blockchain* peut être considérée comme un grand livre cryptographique partagé et sécurisé qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions sans l'autorisation préalable de tiers et dans lequel les utilisateurs ont accès à toutes les transactions passées (mais sans possibilité de les modifier ou de les contrôler). Ce grand livre est construit sur une chaîne de blocs (c'est-à-dire les pages de ce grand livre) qui contiennent plusieurs transactions, comme un mur de briques où chaque brique contient l'horodatage des transactions et leur validation par le réseau lui-même. Toutes les transactions du système sont donc publiques et toute personne qui utilise la *blockchain* peut les vérifier à tout moment. Pour reprendre l'analogie utilisée par Schmitz et Rule (2019), imaginez que vous disposiez d'un carnet dont le contenu est exactement reproduit dans d'autres carnets à travers le monde, et que tout ce qui est écrit dans ces carnets apparaisse également dans votre carnet. Les autres carnets garderaient alors la trace de ce qui a été écrit sur votre carnet et son contenu serait toujours disponible même s'il était détruit. De la même manière, si quelqu'un essayait d'écrire quelque chose dans un carnet qui ne respecte pas les règles régissant ce que nous autorisons à écrire, tous les autres carnets le rejetteraient. Cette technologie, développée par Satoshi Nakamoto (qui s'est avéré par la suite être un pseudonyme), est apparue pendant la récession de 2008, une période caractérisée par une méfiance croissante à l'égard des institutions et

---

56 Voir Gabuthy *et al.* (2008) pour une analyse expérimentale de la négociation en ligne et Tan (2019) qui décrit le fonctionnement de deux grandes plateformes ODR de l'époque (i.e. Cybersettle et SquareTrade). Le lecteur peut également se référer à Katsch et Rifkin (2001) et Rule (2002) pour un aperçu plus complet des différentes méthodes de règlement en ligne qui existaient dans les années 90.

57 De ce point de vue, l'ODR a promu l'idée de la *lex informatica* en fournissant un outil de règlement autonome, au-delà du droit national, dans lequel la localisation géographique et l'anonymat des parties n'ont pas d'importance. Ce concept fait référence à la *lex mercatoria* (ou loi du marchand), existant au Moyen-Âge, qui est un ensemble de principes appliqués aux transactions commerciales et dérivés des coutumes établies des marchands et des négociants plutôt que de la jurisprudence d'une nation ou d'un État particulier (Mefford, 1997).

intermédiaires financiers. Nakamoto a inventé la *blockchain* pour l'utilisation des cryptomonnaies, et principalement du bitcoin, afin de fournir aux utilisateurs un moyen plus simple d'effectuer des transactions à travers un réseau sécurisé sans dépendre des institutions financières traditionnelles. Le principal défi concernant les bitcoins était de créer une base de données partagée et décentralisée au sein de laquelle tout le monde pouvait accéder aux données, tout en garantissant l'exactitude de la base de données et l'authenticité de l'identité des utilisateurs. Ce défi a été relevé en créant un registre des transactions financières passées qui est public, ouvert et protégé par la cryptographie et une architecture complexe de tâches requises (Rabinovich-Einy et Katsch, 2019).

La *blockchain* agit comme une infrastructure pour les contrats intelligents auto-exécutaires, qui sont des programmes permettant aux clauses contractuelles, aux transactions ou aux accords définis *ex ante* d'être automatiquement exécutés par le biais de codes informatiques. Autrement dit, l'accord codé dans un contrat intelligent sera exécuté de manière irrévocable, sans qu'une autorité centrale ne soit nécessaire pour le faire respecter<sup>58</sup>. La différence fondamentale entre un contrat juridique traditionnel et un contrat intelligent est précisément liée à l'application des conditions contractuelles. Le fait que les clauses contractuelles intelligentes soient écrites dans un langage de programmation exécutable implique que la transaction convenue peut avoir lieu automatiquement après la survenance d'un événement ou après une période de temps spécifiée. Supposons, par exemple, que le contrat par lequel un voyageur achète un billet d'avion soit codé dans un contrat intelligent. En suivant un script informatique, le contrat intelligent peut utiliser les données relatives aux heures de départ et d'arrivée du vol comme *oracle* pour déterminer si l'horaire du vol a été respecté<sup>59</sup>. Le contrat intelligent pourrait alors être programmé pour indemniser immédiatement le voyageur en cas de retard (Ortolani, 2019).

Toutefois, si la *blockchain* peut être considérée comme un moyen de « compléter les contrats »<sup>60</sup>, en rendant les accords auto-exécutaires par le biais de codes au lieu de tribunaux, elle peut être à l'origine d'autres *coûts de transaction*, de sorte que le problème de l'incomplétude demeure et que de nouvelles questions se posent. Les contrats intelligents créent notamment des coûts de négociation en exigeant des parties qu'elles définissent entièrement *ex ante* toutes les éventualités

---

58 Plusieurs contrats intelligents peuvent ensuite être liés pour former une « organisation décentralisée automatique » (ci-après, DAO, pour *Decentralized Autonomous Organization*), qui est une organisation numérique fonctionnant selon des règles et des procédures spécifiques.

59 Un oracle est une source d'information externe à laquelle le code informatique peut se référer pour déclencher l'exécution du contrat.

60 Cette terminologie fait référence à la théorie des contrats incomplets, selon laquelle un contrat est fondamentalement incomplet dans la mesure où il ne peut prévoir l'ensemble des contingences futures possibles (Hart et Moore, 1999 ; Tirole, 1999).

futures, ce qui n'est de toute façon pas possible (Sklaroff, 2017). Dans ce contexte, des désaccords surviendront inévitablement concernant le contenu et l'exécution des contrats intelligents, en raison d'erreurs de codage, de problèmes de sécurité, etc. conduisant à certaines interrogations/incertitudes quant à la manière de régler les litiges ainsi générés. Par exemple, nous pouvons nous demander ce qui se passe si le code ne fonctionne pas conformément à l'accord contractuel passé, suite à la survenance d'évènements imprévus. De manière générale, l'incertitude règne quant à la manière de résoudre les litiges découlant des contrats intelligents. La mise en œuvre de contrats intelligents peut ainsi créer un nouveau type de litiges qui nécessite des mécanismes alternatifs de résolution des litiges, qui sont précisément fondés sur la *blockchain*. Comme le soulignent Allen *et al.* (2020), de manière relativement paradoxale, les contrats fondés sur la *blockchain* constituent à la fois une nouvelle technologie de résolution des litiges et une source de développement de nouveaux contentieux.

Dans la suite de cette partie, nous présentons tout d'abord le fonctionnement de Kleros, pour ensuite évaluer l'intérêt et les limites de ce type de mécanisme.

## III.2 Kleros et la justice décentralisée

### III.2.1 Description du processus de résolution des litiges

Fondée en 2017, Kleros est une DAO construite sur la *blockchain* Ethereum qui fonctionne comme un tiers décentralisé pour arbitrer les litiges dans une grande variété de cas tels que le commerce électronique, l'assurance et la finance<sup>61</sup>. Par exemple, en novembre 2020, près de 500 litiges ont été résolus en utilisant Kleros et environ 400 utilisateurs ont participé en tant que jurés. Cela a généré environ 123 000 dollars de frais d'arbitrage payés aux jurés (Aouidef *et al.*, 2021).

Comme mentionné plus haut, la procédure Kleros est conçue pour traiter des litiges liés aux contrats intelligents et peut donc être activée dès qu'un litige survient dans l'exécution d'un tel contrat (gelant les transferts monétaires jusqu'à ce que le litige soit réglé). Pour ce faire, les parties contractantes doivent sélectionner Kleros comme fournisseur de services de résolution des litiges dans leur contrat intelligent *ex ante* et convenir de certaines caractéristiques de base du processus (par exemple, le tribunal de Kleros dans lequel le litige sera traité, la taille du tribunal, etc.). En cas d'accord, Kleros attribue de manière aléatoire le litige à des jurés auto-sélectionnés qui étudieront les preuves et voteront pour une décision.

---

<sup>61</sup> Ethereum est apparu en 2015, six ans après le bitcoin, et son fondateur (Vitalik Buterin) a cherché à étendre l'utilisation de la *blockchain* au-delà des cryptomonnaies, bien qu'Ethereum ait introduit sa propre monnaie, l'Ether (Buterin, 2014).

Reprenons l'exemple fourni par Lesaege *et al.* (2019) dans leur livre blanc décrivant le mécanisme<sup>62</sup>. Alice (une entrepreneuse française) engage Bob (un programmeur guatémaltèque) sur une place de marché *Peer-to-Peer* pour créer un nouveau site web pour son entreprise. Après avoir convenu d'un prix et de certaines conditions, Bob commence à élaborer le site web. Quelques semaines plus tard, il livre un résultat dont Alice n'est pas satisfaite. Cette dernière fait valoir que la qualité du travail de Bob est bien inférieure à celle attendue, mais Bob répond qu'il a respecté les termes de l'accord. Si le contrat comporte une clause prévoyant l'intervention de Kleros en cas de litige, Alice peut demander l'intervention d'un tribunal de la plateforme et exposer son cas. Loin de là, Chief (un développeur de logiciels kenyan) consulte le site web du tribunal de Kleros (<https://court.kleros.io/>) afin d'être désigné comme juré (ou arbitre) par la plateforme. Chief investit 2000 PNK (c'est-à-dire « Pinakion », le jeton cryptographique utilisé par Kleros pour sélectionner les jurés dans les différents litiges qui lui sont soumis), sachant que la probabilité d'être sélectionné comme juré augmente avec le montant investi<sup>63</sup>.

Ensuite, et de manière relativement rapide, Chief est informé qu'il a été sélectionné comme juré. Il peut alors prendre connaissance des éléments de preuve fournis par les parties au litige et dispose de trois jours pour rendre sa décision. Deux autres jurés sont sélectionnés au hasard parmi un grand nombre de candidats, et chacun d'entre eux doit voter pour l'une des options stipulées dans le contrat (par exemple, « rembourser Alice », « donner à Bob une semaine supplémentaire pour terminer le site web » et « payer Bob »). Le contrat intelligent est alors exécuté suivant la décision qui représente le plus grand nombre de votes. Une fois cette décision prise, les jetons sont redistribués entre les jurés selon que leur vote est conforme ou non à la majorité : un juré donné n'est payé que si son vote est cohérent avec celui des autres. L'objectif de ce processus, fondé sur les enseignements de la théorie des jeux, est d'inciter les jurés à voter sincèrement en considérant que la décision correcte deviendra un *point focal* sur lequel les individus coordonneront leur comportement en l'absence de communication (Schelling, 1960)<sup>64</sup>. L'hypothèse qui sous-tend ce mécanisme d'incitation est que la majorité ne peut se tromper face à un seul individu prenant la décision adéquate : toute personne dont le vote ne suivrait pas celui de la majorité n'aurait donc, par hypothèse, pas suffisamment d'expertise dans le domaine concerné par le litige, n'aurait pas évalué les preuves de manière

---

62 Kleros a été fondé par Federico Ast, Clément Lesaege et Nicolas Wagner.

63 Dans la Grèce antique, le pinakion était une petite plaque de bronze sur laquelle était inscrit le nom d'un citoyen. Les pinakia étaient insérés dans des machines de tirage au sort (klerotaria) qui sélectionnaient les candidats aux jurys et à certains postes de la fonction publique. Le nom du jeton utilisé par Kleros fait référence à cette pratique.

64 Schelling a illustré le concept de point focal par l'exemple suivant. « Supposez que vous décidiez de rencontrer demain un inconnu à New York. Où et quand lui donneriez-vous rendez-vous ? Bien que n'importe quel lieu et n'importe quel horaire de rendez-vous puissent constituer une solution, la réponse la plus courante est « midi au kiosque d'information de la gare de Grand Central ».

pertinente ou n'aurait pas cherché à prendre une décision appropriée<sup>65</sup>. Si une partie n'est pas satisfaite du verdict des jurés, elle peut interjeter appel, demander à ce que le litige soit tranché à nouveau. La « cour d'appel » est composée du nombre de jurés précédents plus un. Cette façon de procéder vise à décourager les parties de faire appel à plusieurs reprises, puisque les coûts augmentent avec le nombre de jurés. Sur la base de l'exemple du litige entre Alice et Bob, le processus de Kleros est résumé dans la figure 3 issue de Lesaege *et al.* (2019).

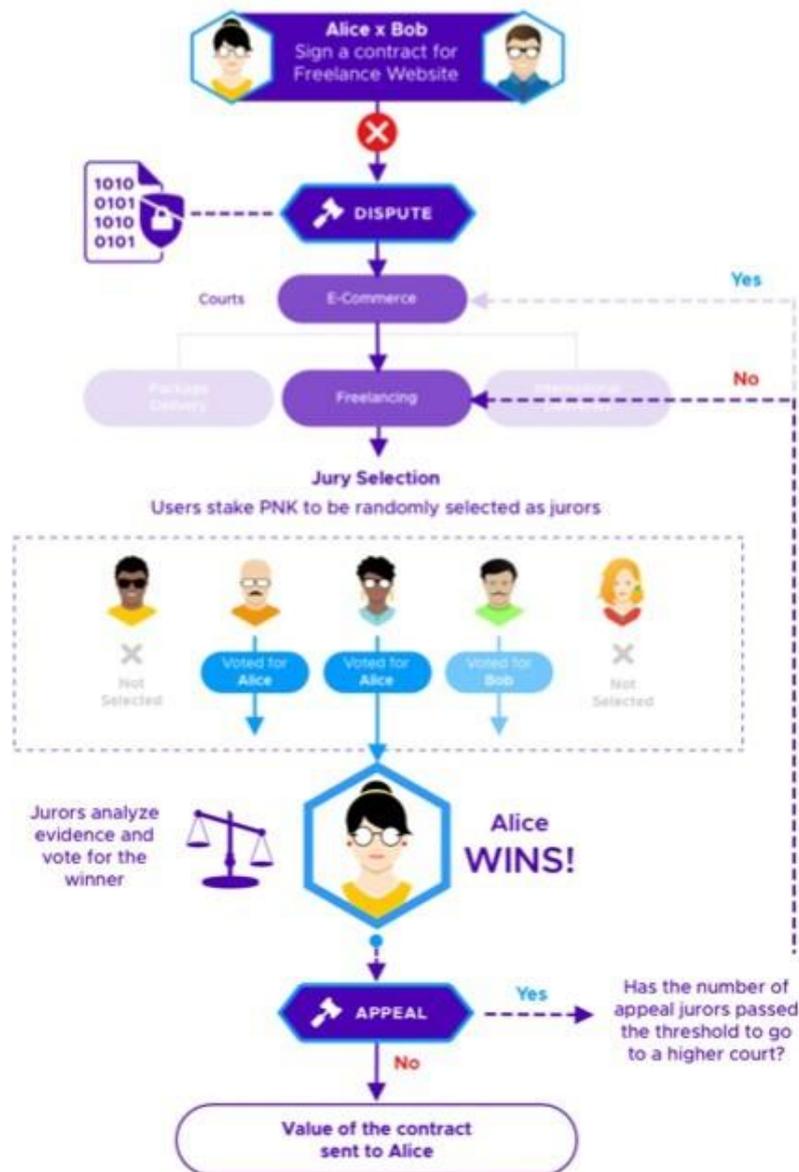


Figure 3 : Illustration du processus de résolution des conflits de Kleros

65 Il convient de noter que cette structure d'incitation n'est pas propre à Kleros. Par exemple, dans le mécanisme de résolution des litiges de Jur, les jurés utilisent des jetons pour voter et sont également encouragés à aligner leur vote sur ce qu'ils anticipent être le vote majoritaire.

### III.2.2 Analyse du processus de résolution des litiges

D'un point de vue normatif, nous pouvons souligner des éléments intéressants dans la manière dont Kleros met en œuvre une décision (même si certains de ces éléments pourraient être remis en question, comme nous le verrons ci-dessous).

Tout d'abord, l'immutabilité de la *blockchain* et la décentralisation du processus décisionnel impliquent que le processus de résolution du différend cherche à se conformer à deux caractéristiques clés que l'on attendrait de tout système de justice : la procédure vise à garantir une sorte de « traitement équitable » des parties, puisqu'aucun juré ne peut prendre à lui seul la décision qui s'impose, et le résultat de la procédure est prévisible puisque les parties en conflit ont la garantie que le processus suivra le code informatique.

Deuxièmement, la nature décentralisée du mécanisme de résolution est pertinente puisque la décision n'est pas déléguée à une autorité centrale (par exemple, un juge, un arbitre, etc.) qui est intrinsèquement perfectible, mais à une communauté d'individus qui n'ont pas à être honnêtes *par hypothèse*. En effet, les concepteurs de Kleros ne présupposent pas que les jurés agiront honnêtement, c'est-à-dire qu'ils voteront de manière neutre, mais visent à élaborer un environnement décisionnel conçu de manière à les encourager à se comporter avec honnêteté<sup>66</sup>.

Troisièmement, les systèmes judiciaires traditionnels sont relativement coûteux, peut-être en partie parce qu'ils reposent sur l'existence de monopoles dans la fourniture des services juridiques (comme nous l'avons évoqué dans la partie I de ce rapport). Historiquement, la profession d'avocat a le monopole de la consultation juridique et les juges ont le monopole des décisions. Suivant un argument standard, le développement de méthodes alternatives de résolution des litiges (ici fondées sur la *blockchain*) pourrait permettre d'élargir l'offre de services juridiques, et donc de réduire à la fois les prix du marché et les délais de jugement<sup>67</sup>. Comme le soulignent Aouidef *et al.* (2021), cela ne signifie pas que les plateformes de justice décentralisée devraient remplacer les professions juridiques dans la résolution des litiges civils, mais cela implique qu'elles sont en mesure de résoudre certains types de litiges pour lesquels les professionnels du droit ne sont pas adaptés parce que leur intervention induit des coûts élevés.

---

66 De nombreux travaux expérimentaux en psychologie sociale ont en effet démontré qu'une même personne peut être amenée à se comporter d'une manière soit conforme, soit contraire à la morale suivant le contexte dans lequel cette personne prend sa décision (Beauvois et Joule, 2010 ; Moriarty, 1975). Le lecteur peut également se référer à l'expérience de Milgram pour une illustration célèbre de cette idée (Milgram, 1963).

67 L'encombrement des tribunaux est une question centrale dans certains pays développés. En effet, la violation de l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme, en raison de la durée excessive des procédures judiciaires, est une cause majeure de condamnation des États membres par la Cour européenne des droits de l'homme.

Enfin, conformément aux arguments exposés au début de cette partie, Kleros est fondé sur des contrats intelligents, ce qui implique que les résultats de la résolution des litiges sont auto-exécutés sans qu'il soit nécessaire de les faire appliquer en recourant à des tribunaux étatiques ou à des alternatives centralisées (telles que les séquestres ou les mécanismes de sanction de la réputation, selon ce qui caractérisait les ODR au début des années 2000).

Cependant, malgré ces aspects intéressants, plusieurs problèmes potentiels peuvent être énoncés concernant la manière dont Kleros conçoit l'exercice de la justice.

Tout d'abord, en suivant les arguments de Metzger (2019), la pertinence du processus de résolution des litiges repose sur une hypothèse très discutable. Il est supposé que les opinions potentiellement très différentes des jurés (qui sont anonymes, dispersés dans le monde entier, ne partagent pas la même culture juridique, etc.) convergeraient vers une décision considérée comme « correcte/ juste/ équitable », parce que cette décision résultat serait un point focal. En réalité, il n'y a aucune raison de croire que la décision appropriée soit un point focal puisque les jurés sont stratégiquement impliqués dans un « jeu de concours de beauté ». En effet, étant donné les incitations véhiculées par le processus de résolution tel qu'il est construit, les jurés sont encouragés à se fier au jugement des autres (et à ne pas révéler leurs véritables préférences), ce qui peut donner lieu à des *comportements mimétiques* et à des phénomènes de *cascade informationnelle*, impliquant potentiellement la genèse d'un consensus sur une décision incorrecte (Luppi et Parisi, 2013)<sup>68</sup>. En d'autres termes, Kleros n'incite pas les jurés à prendre leur décision en fonction des caractéristiques de l'affaire, des preuves fournies et de leur propre opinion, mais plutôt à essayer de deviner quelle est l'opinion majoritaire (c'est-à-dire la décision que les autres jurés prendraient), ce qui peut amener les jurés à s'écarter collectivement de la recherche de la vérité. Comme l'a souligné Eyal Winter lors d'une conférence en ligne, cela ouvre la porte à l'influence de *stéréotypes*, ou d'autres biais psychologiques, qui peuvent être inconsciemment mobilisés pour obtenir un consensus : les jurés de Kleros peuvent converger vers des stéréotypes, non pas parce qu'ils sont eux-mêmes victimes de ces stéréotypes, mais parce qu'ils pensent que les autres le sont<sup>69</sup>. À cet égard, les jurés ne sont pas nécessairement encouragés à voter en fonction de ce qu'ils considèrent comme honnête et juste, puisque le point focal peut être différent de l'honnêteté et de l'équité. Au-delà du cas spécifique de Kleros, Eyal Winter met en

---

68 L'analogie avec le concours de beauté est due à John Maynard Keynes (1936) qui a comparé l'activité des investisseurs sur les marchés financiers aux concours de beauté organisés par les journaux de l'époque, dans lesquels les lecteurs devaient choisir les plus beaux visages parmi un ensemble de photographies, le gagnant étant la personne dont les préférences étaient les plus proches de la préférence majoritaire. Les fondements et implications stratégiques de ce jeu ont été analysés expérimentalement par Nagel (1995) et Duffy et Nagel (1997).

69 La conférence évoquée est disponible ici : [https://www.youtube.com/watch?v=OkwR5a0\\_8NA](https://www.youtube.com/watch?v=OkwR5a0_8NA).

évidence d'autres problèmes de comportement liés à la prise de décision du « tribunal » dans les systèmes judiciaires décentralisés. Par exemple, certains jurés pourraient avoir des difficultés cognitives à traiter correctement les informations/preuves fournies, pourraient avoir tendance à s'identifier aux parties (en conflit) appartenant à leur propre groupe social/ethnique et pourraient voter sur la base de l'image d'eux-mêmes que leur enverrait leur vote plutôt que sur la base d'éléments objectifs<sup>70</sup>.

Deuxièmement, d'un point de vue technique, l'anonymat des jurés, le fait qu'une personne puisse générer plusieurs comptes et l'absence de système de réputation individuelle impliquent que diverses formes de manipulation pourraient apparaître sur les plateformes de résolution des litiges de type Kleros (Gudkov, 2020). Par exemple, une partie au litige pourrait tenter de corrompre certains jurés en promettant de les rémunérer en cas de vote en sa faveur, certains jurés pourraient former une coalition en révélant leur vote, ou un juré pourrait créer plusieurs comptes (en utilisant différents pseudonymes) afin d'acquérir une influence disproportionnée sur la décision finale<sup>71</sup>. Plusieurs mécanismes ont été proposés pour prévenir de telles attaques (Aouidef *et al.*, 2021). Par exemple, Kleros utilise son propre jeton (i.e. le Pinakion), ce qui est considéré comme une protection contre les attaques Sybil : un attaquant souhaitant inonder le pool de jurés devrait acheter suffisamment de PNK pour être sélectionné un nombre suffisamment élevé de fois en tant que juré dans la même affaire afin de modifier la décision du « tribunal ». L'attaquant devrait ainsi acquérir 51% du nombre total de jetons mis en jeu, ce qui serait extrêmement onéreux puisque le prix d'un jeton augmente avec la demande. Il n'en reste pas moins vrai que l'absence d'un mécanisme de validation de l'identité ne permet pas d'empêcher certaines manipulations de se produire, telles que de la corruption, de la collusion ou des coalitions inobservables.

Enfin, certains arguments critiques sont liés à des questions juridiques, car le mode de fonctionnement des plateformes de résolution de litiges par la *blockchain* ne semble pas compatible avec le droit de certains pays. Par exemple, en France, selon le Code de procédure civile (article 16), le juge doit, en toutes circonstances, veiller au respect du débat contradictoire. Or, ces débats impliquent que le défendeur dispose d'un temps suffisant pour organiser sa défense, que l'identité des parties soit authentifiée, et que les pièces du dossier puissent être examinées par ces dernières. Ces conditions ne sont pas remplies sur ces plateformes, où chaque partie (dont l'identité n'est ni

---

70 Nous pourrions par exemple imaginer un juré incapable de voter en faveur de l'entreprise dans un litige l'opposant à un consommateur dans la mesure où ce vote le placerait dans une situation d'inconfort psychologique (l'entreprise étant identifiée comme la partie dominante dans le conflit). Les psychologues évoquent le concept de *dissonance cognitive* pour caractériser une telle situation, à savoir le fait que la décision prise par l'individu n'est pas en adéquation avec ses convictions ou croyances (Festinger, 1957).

71 Cette dernière stratégie est connue sous le nom « d'attaque Sybil ».

authentifiée ni certifiée) fournit des éléments de preuve à l'appui de sa cause sans que ces éléments soient soumis au débat. Le décideur est alors placé dans une position inquisitrice dans la mesure où les éléments transmis ne peuvent être discutés entre les parties qu'*a posteriori* (Favreau, 2022). De même, l'article 22 du Code civil exige que le jugement soit rendu public, ce qui n'est pas le cas ici. Pour ces raisons, la question de l'application légale des décisions prises dans le cadre de systèmes judiciaires décentralisés reste ouverte, en particulier dans les pays de droit civil (tels que la Belgique, la France, l'Allemagne, l'Italie ou encore la Suède), et le fait de prétendre être en mesure de fournir un mécanisme efficace de résolution des litiges qui s'applique de lui-même (au-delà des lois nationales) reste discutable. Nos arguments sont illustrés ici en prenant le cas spécifique de la France mais les questions juridiques sous-jacentes concernent potentiellement tous les pays de droit civil (dont le cadre juridique est fondé sur un code écrit), sachant qu'il y a environ 90 pays de droit civil dans le monde. Le champ d'application des systèmes de justice décentralisée est donc fortement restreint.

### III.3 Discussion

Robert D. Luce et Howard Raiffa ont écrit dans leur célèbre ouvrage de théorie des jeux : « Dans tous les écrits, il y a eu une préoccupation pour les conflits d'intérêt » (Luce et Raiffa, 1957), et cette préoccupation ne devrait pas disparaître avec l'avènement de la justice décentralisée fondée sur les plateformes. En effet, « le pouvoir de la technologie pour résoudre les litiges est dépassé par le pouvoir de la technologie pour générer des litiges » (Katsh et Rabinovich-Einy, 2017).

Contrairement à la promesse affichée, le monde de la *blockchain* et des contrats intelligents ne peut pas être, et ne sera pas, un monde sans litiges. En effet, même si un contrat intelligent est automatiquement mis en œuvre via un code informatique, des désaccords peuvent survenir quant à son contenu et à son exécution. Cependant, ce fossé entre la promesse d'un monde sans litiges et la réalité caractérisée par l'apparition de litiges inévitables au sein du réseau *blockchain* pourrait être comblé par le développement réfléchi de mécanismes appropriés de règlement des différends. Dans cette partie du rapport, nous avons exploré une solution particulière, à savoir Kleros, qui est la plateforme la plus connue/la plus développée utilisant la technologie *blockchain* spécifiquement pour résoudre les litiges liés à la *blockchain*. À notre connaissance, notre approche est la première à évaluer certains apports et limites d'un acteur central dans l'industrie de la justice décentralisée en utilisant à la fois des considérations juridiques et des arguments économiques (fondés sur les enseignements de la théorie des jeux et l'économie comportementale).

Notre approche souffre néanmoins elle-même d'un certain nombre de limites. Dans une perspective plus rigoureuse, il aurait été intéressant de développer une analyse plus quantitative en tentant d'évaluer empiriquement l'efficacité de Kleros. Cependant, l'absence de situation contrefactuelle<sup>72</sup> et la difficulté d'obtenir des données en raison de la confidentialité qui caractérise souvent ce type de dispositif rendent cet objectif difficile à atteindre. À cet égard, la méthodologie expérimentale serait un moyen intéressant d'obtenir des données originales et donc d'apporter un éclairage empirique sur la manière dont les personnes réagissent aux incitations véhiculées par l'environnement Kleros. Une telle analyse pourrait être menée dans le cadre de recherches futures<sup>73</sup>. De même, nous pouvons regretter le fait que l'analyse présentée ici porte uniquement sur le cas spécifique de Kleros. Cependant, il convient de noter que nombre de nos arguments s'appliquent à de nombreuses plateformes de justice décentralisée reposant sur la *blockchain* (telles que Aragon, Jur, Juris, etc.)<sup>74</sup>. En effet, tous ces mécanismes utilisent des contrats intelligents, ce qui implique que la décision finale des jurés est auto-exécutée sans avoir à la faire appliquer par un tribunal traditionnel. En outre, les problèmes de comportement dus aux stéréotypes et aux difficultés cognitives à analyser les éléments de preuve correctement peuvent survenir dans tout système de justice décentralisée. De même, les questions juridiques soulevées par la résolution des litiges à l'aide de la technologie *blockchain* concernent un large ensemble de mécanismes existants. Néanmoins, une forme d'hétérogénéité existe évidemment entre les procédures et, suivant une extension déjà soulignée en amont, un protocole expérimental permettrait de saisir cette hétérogénéité et d'en mesurer les implications.

Au-delà de ces considérations, le développement des plateformes de justice décentralisée démontre le fait que le monde de la *blockchain* ne peut se passer de procédures de résolution des litiges en ligne, procédures inspirées par les mécanismes qui ont émergé au début des années 2000 pour résoudre les différends nés du commerce électronique (voir, à ce propos, notre introduction de la partie III). En d'autres termes, l'idée (ancienne) selon laquelle un cybermonde totalement déréglementé serait possible est un mythe, et les plateformes de résolution des litiges de type Kleros peuvent être considérées, à ce titre, comme des mécanismes de *régulation*. Bien que certaines problématiques et interrogations importantes se posent concernant la nature décentralisée du

---

72 L'évaluation de l'efficacité d'un mécanisme, ici de résolution des litiges, suppose en effet de déterminer ce qui serait advenu en l'absence du mécanisme. À partir du moment où Kleros existe, il nous est difficile d'identifier ce que les litiges concernés seraient devenus sans l'intervention de cette plateforme.

73 Le recours à l'expérimentation permettrait en effet d'observer les comportements individuels dans le cadre du processus élaboré par Kleros et de comparer ces comportements à une situation contrefactuelle ainsi créée et mise en œuvre. Le lecteur peut se référer à Eber et Willinger (2012) pour une présentation de la méthode expérimentale en économie.

74 Voir Rabinovich-Einy et Katsch (2019) pour une description assez complète des plateformes existantes de résolution des litiges fondées sur la *blockchain*.

processus, ces plateformes sont bien adaptées aux contrats intelligents, notamment parce que les processus de recours peuvent être intégrés directement dans les contrats eux-mêmes (indépendamment des juridictions). Si la technologie est utilisée pour développer le contrat intelligent, par exemple au sein d'une place de marché ou d'un site web de services juridiques, il est possible d'insérer dès le départ une clause spécifiant l'utilisation d'un système de résolution des litiges au sein de ce site web en cas de litige (à l'instar, par exemple, des *clauses d'arbitrage* qui existent depuis longtemps dans les contrats traditionnels)<sup>75</sup>. Comme l'évoquent Schmitz et Rule (2019), la clause de résolution des litiges dans les contrats intelligents peut fonctionner de la même manière que le « système Andon » dans le domaine du contrôle de la qualité. Le système Andon fait partie de la méthode japonaise de contrôle de la qualité, dite « méthode Jidoka », mise en œuvre par Toyota, dans laquelle tout travailleur peut appuyer sur un bouton pour arrêter une chaîne de production s'il remarque un problème<sup>76</sup>. Dans le monde des contrats intelligents, une telle clause cryptée dans le contrat pourrait permettre aux deux parties d'appuyer sur un bouton virtuel pour arrêter son exécution, déclenchant ainsi la procédure de recours. Le processus de résolution du litige considéré pourrait alors se dérouler suivant ce qui a été convenu au préalable par les parties : si l'une des parties appuie sur le bouton Andon, l'exécution du contrat intelligent est gelée et un tiers neutre (i.e. la plateforme de résolution) est alors habilitée à décider de l'issue du conflit.

En résumé, même si la conception de Kleros n'est pas parfaite, suivant certaines problématiques soulevées dans cette partie, la perspective adoptée par ces plateformes semble intéressante et pourrait être la base de développements futurs prometteurs, notamment en permettant un accès plus aisé à des mécanismes de résolution des litiges. Néanmoins, certaines questions restent en suspens, notamment en ce qui concerne la manière dont le marché de la justice décentralisée pourrait évoluer au fil du temps. Étant donné l'absence de monopole institué en la matière, il est probable qu'une concurrence se produira entre les systèmes de résolution des litiges fondés sur la *blockchain*, dont la nature et l'issue sont difficiles à anticiper. En particulier, suivant les arguments développés dans la partie I de ce rapport, une question reste ouverte : du fait de l'existence d'externalités de réseau, le marché de la justice décentralisée sera-t-il réellement un marché au sein duquel *tout le monde gagne* ? Une plateforme qui serait le *leader* sur le marché traiterait davantage de litiges et recruterait davantage de jurés, ce qui permettrait des gains d'efficacité, impliquant davantage de

---

75 L'arbitrage est par exemple utilisé depuis longtemps pour régler les conflits salariaux dans le secteur public américain et est inclus dans de nombreux contrats en tant qu'alternative à la procédure judiciaire (Deck *et al.*, 2007).

76 La méthode Jidoka consiste à arrêter le travail (et interrompre la chaîne de production) dès qu'un problème survient, et ce afin d'éviter de produire des éléments défectueux qui corrompent toute la suite du processus de fabrication.

litiges à traiter et d'utilisateurs rejoignant le panel de jurés existant. Un tel processus devrait nécessairement déboucher sur l'émergence d'une position de monopole. Cependant, la rentabilité n'est pas la seule variable concurrentielle pertinente, car la capacité de l'entreprise à se conformer à certaines exigences institutionnelles, liées à des questions éthiques et réglementaires, peut être cruciale. Par exemple, même si l'entreprise Uber a réussi à construire le plus grand réseau de chauffeurs à l'échelle mondiale, elle a été bannie de nombreuses juridictions qui considèrent qu'elle ne répond pas à certaines exigences réglementaires. Les plateformes de résolution des litiges pourraient être confrontées à ce type de considérations qui sont essentielles lorsqu'il s'agit de rendre la justice.

Globalement, il est clair que l'industrie de la résolution des litiges en ligne entre dans une période de perturbation importante, notamment liée à l'émergence de l'intelligence artificielle et de la *blockchain*, et notre analyse n'est qu'une première étape dans la réflexion sur les différentes implications de cette émergence. Il reste encore beaucoup à faire pour comprendre l'influence que l'innovation et le progrès technologique pourraient avoir sur l'évolution du monde judiciaire et de ses acteurs.

## Conclusion générale

De manière générale, cette contribution tente de répondre à une question cruciale de notre époque : dans quelle mesure les plateformes juridiques en ligne redéfinissent-elles le fonctionnement du marché de la justice et quelles sont les implications éthiques et normatives de cette transformation ? Cette question implique d'identifier les avantages et les inconvénients des plateformes numériques dans le secteur judiciaire, tout en soulignant les zones grises qui nécessitent une attention particulière. Sur le plan éthique, notre contribution pose des questions fondamentales à commencer par celles de la confidentialité et de la sécurité des données. Les informations juridiques sont souvent extrêmement sensibles et leur mauvaise utilisation pourrait avoir des conséquences graves. Cela est particulièrement vrai dans un monde où les violations de données sont fréquentes. Une deuxième préoccupation éthique est celle de la qualité du conseil juridique. Peut-on vraiment faire confiance à un algorithme pour fournir des conseils juridiques fiables et précis ? Et si ce n'est pas le cas, quel type de réglementation doit être mise en place pour garantir la qualité ? Toujours d'un point de vue éthique, notre réflexion soulève plusieurs autres questions. Celle de l'équité est la première à considérer. Les plateformes numériques ont le potentiel de démocratiser l'accès à la justice en rendant les services juridiques plus accessibles et moins coûteux. Cependant, cette accessibilité peut être à double tranchant. Elle peut favoriser les individus qui sont déjà à l'aise avec la technologie, au détriment de

ceux qui ne le sont pas, notamment les victimes de l'illectronisme, créant ainsi une nouvelle forme de fracture numérique. De plus, la qualité du service peut varier, ce qui peut compromettre le droit à un procès équitable. La seconde question est celle de la transparence et de la responsabilité. Les algorithmes qui alimentent ces plateformes sont souvent une boîte noire, ce qui rend difficile de savoir comment les décisions sont prises. Cela soulève de nouveaux enjeux en termes de responsabilité en cas de décisions injustes ou discriminatoires. Face à ces derniers, les utilisateurs ont le droit de savoir comment ces plateformes fonctionnent, qui les finance et comment elles génèrent leurs recommandations ou conseils. Cela est d'autant plus important si l'on considère le risque de conflits d'intérêts, qui pourrait compromettre l'impartialité de la plateforme.

Sur le plan normatif, nous mettons en évidence les défis liés à la réglementation de ces nouvelles formes de justice. Les cadres juridiques actuels sont souvent dépassés et inadaptés pour réguler les complexités des plateformes numériques. De nouvelles formes de réglementation sont nécessaires, des réglementations qui auraient pour objectif d'équilibrer l'innovation technologique avec les impératifs de justice sociale et équitable.

Une réflexion approfondie à propos des implications complexes des *legaltechs* sur le système judiciaire apparaît donc nécessaire pour mettre en évidence la manière dont ces plateformes pourraient éroder le monopole traditionnel de l'État sur la mise en œuvre de la justice. Comme nous l'avons dit, cela soulève des questions fondamentales sur la nature même de la justice dans une société de plus en plus numérisée. Est-ce qu'ouvrir le marché de la résolution des litiges à de nouveaux acteurs est souhaitable ? Comment garantir la qualité du service fourni par ces nouveaux acteurs privés ? Quelles sont les conséquences concrètes de l'utilisation d'innovations technologiques dans le traitement des données de la justice ? Mais au-delà des questions que nous avons posées, ce recours accru au traitement massif des données ne risque-t-il pas de conduire à une standardisation voire une automatisation de la résolution des litiges faisant perdre son essence à la justice, concept fondamentalement humain posant l'unicité de traitement de chaque cas comme principe fondamental d'équité ? La standardisation des services juridiques, bien que potentiellement bénéfique en termes d'efficacité et de coût, présente en effet des risques importants. Le droit n'est pas une science exacte ; il est souvent le produit de négociations complexes, de précédents et de contextes sociaux et culturels. Une standardisation excessive pourrait donc entraîner une perte de nuance, ce qui serait particulièrement problématique dans des cas qui nécessitent une compréhension approfondie du contexte humain.

En définitive, notre analyse conduit à plaider en faveur d'une réflexion collective et interdisciplinaire sur ces questions. Cela implique que les législateurs, les praticiens du droit, les ingénieurs et les

citoyens travaillent de concert pour créer un écosystème judiciaire numérique qui soit à la fois innovant et équitable. Seule une analyse approfondie et nuancée des enjeux éthiques et normatifs liés à la numérisation de la justice permettra d'avancer dans cette voie en comprenant que si la technologie a le potentiel de révolutionner notre accès au système judiciaire, elle apporte également avec elle une série de questions nouvelles et complexes. Ce constat invite à développer une vision nuancée des avantages et des inconvénients de la numérisation du secteur judiciaire. Il suggère également la mise en place d'une réglementation réfléchie et une prise de conscience collective des enjeux éthiques et normatifs. Le défi est de taille : comment intégrer les avantages indéniables de la technologie dans un système aussi complexe et nuancé que le système judiciaire, tout en préservant les principes éthiques et normatifs qui sont la pierre angulaire de toute société démocratique ? Il est clair que la réponse à cette question nécessitera une réflexion approfondie et une collaboration entre les parties prenantes, y compris les régulateurs, les praticiens du droit et les acteurs de la *legaltech*.

## Références bibliographiques

- Akerlof G. A. (1970), « The market for “lemons”: Quality uncertainty and the market mechanism », *Quarterly Journal of Economics*, 84, 3, pp. 488-500.
- Allen D. W. E., Lane A. M. et Poblet M. (2020), « The governance of blockchain dispute resolution », *Harvard Negotiation Law Review*, 25, 1, pp. 75-102.
- Aouidef Y., Ast F. et Deffains B. (2021), « Decentralized justice: A comparative analysis of blockchain online dispute resolution projects », *Frontiers in Blockchain*, 4 (564551).
- Armstrong M. (2006), « Competition in two-sided markets », *Rand Journal of Economics*, 37, 3, pp. 668-691.
- Ayouni M. et Lanzi T. (2022), « Credence goods, consumer feedback and (in)efficiency », *Working Paper du BETA*, n°27.
- Ayouni M. et Lanzi T. (2023), « Les plateformes juridiques en ligne et l'accès au droit », *Working Paper du BETA*, n°28.
- Bacache-Beauvallet M. et Bourreau M. (2022), *Économie des plateformes*, La Découverte, coll. Repères.
- Baller S. et Deffains B. (2017), « Intelligence artificielle et devenir de la profession d'avocat : l'avenir est présent ! », *Revue pratique de la prospective et de l'innovation*, 1, pp. 13-22.
- Basdevant A., Jean A. et Storchan V. (2021), « Mécanisme d'une justice algorithmisée », Fondation Jean Jaurès Editions.
- Beauvois R-V. et Joule J-L. (2010), *La soumission librement consentie*, Presses Universitaires de France.
- Belleflamme P. et Peitz M. (2021), *The economics of platforms*, Cambridge University Press.
- Biard A. (2019) « Justice en ligne ou nouveau *Far Www.est* ? La difficile régulation des plateformes en ligne de règlement extrajudiciaire des litiges », *Revue internationale de droit économique*, 33, 2, pp. 165-191.
- Bourassin M., Dauchez C. et Pichard M. (2021), *Notariat et numérique. Le cybernotaire au cœur de la République numérique*, Rapport de recherche n°17-36, IERDJ, novembre 2021.
- Bourreau M. et Perrot A. (2020), « Plateformes numériques : réguler avant qu'il ne soit trop tard », *Les notes du Conseil d'Analyse Economique*, n°60.
- Brunin L. et Mélisande Chabanne M. (2017), « L'activité des maisons de justice et du droit et des antennes de justice en 2015 », *Infostat Justice*, n°152, juin 2017.
- Buterin V. (2014), « Ethereum, a next-generation smart contract and decentralized application platform », <https://github.com/ethereum/wiki/wiki/White-Paper>.
- Cadiet L. (2017), « Les marchés du droit. Conclusion », *Revue Internationale de Droit Economique*, 31, pp. 127-134.
- Cadiet L., Chainais C. et Sommer J-M. (2022), *La diffusion des données décisionnelles et la jurisprudence*, Rapport remis à la première présidente de la Cour de cassation et au procureur général près la Cour de cassation, juin 2022.
- Canivet G. (2017), « Les marchés du droit. Rapport introductif », *Revue Internationale de Droit Economique*, 31, pp. 9-33.
- Chaserant C. et Harnay S. (2015), « Régulation de la qualité des services juridiques et gouvernance de la profession d'avocat », *Revue Internationale de Droit Economique*, 29, pp. 333-356.

- Chassagnard-Pinet S. (2023), Le e-règlement extrajudiciaire des différends. Le déploiement d'une justice alternative en ligne, *Actu-Recherche*, IERDJ, n°20.
- Cohen D. (1997), « Justice publique et justice privée », *Archives Philosophiques du Droit*, 41, pp. 149-161.
- Damiens A. et Mauclair S. (2022), *Le parcours usager des justiciables face aux aspects numériques des procédures judiciaires*, Rapport de recherche n°19-34, IERDJ, septembre 2022.
- Dauchy S., Demars-Sion V., Deperchin A. et Le Marc'hadour T. (2008), *La résolution des conflits : Justice publique et justice privée : une frontière mouvante*, Rapport n° 500530, GIP Mission de recherche Droit et Justice.
- Deck C. A., Farmer A. et Zeng D.-Z. (2007), « Amended final-offer arbitration over an uncertain value: A comparison with CA and FOA », *Experimental Economics*, 10, 4, pp. 439-454.
- Deffains B. (2018), « L'impact économique des legaltechs sur le marché du droit », *Enjeux Numériques / Annales des Mines*, 3, pp. 20-27.
- Deffains B. (2019) « Le monde du droit face à la transformation numérique », *Pouvoirs*, 3, 170, pp. 43-58.
- Desmarais-Tremblay M. (2021), « Walras, Musgrave et l'hétérogénéité entre les biens publics et les biens privés », *Oeconomia*, 11-2, pp. 315-346.
- Duffy J. et Nagel R. (1997), « On the robustness of behaviour in experimental 'beauty contest' games », *Economic Journal*, 107, pp. 1684-1700.
- Dulleck U. et Kerschbamer R. (2006), « On doctors, mechanics, and computer specialists: The economics of credence goods », *Journal of Economic Literature*, 44, 1, pp. 5-42.
- Eber N. et Willinger M. (2012), *Économie expérimentale*, La Découverte, coll. Repères.
- Ely J. C. et Välimäki J. (2003), « Bad Reputation », *Quarterly Journal of Economics*, 118, 3, pp. 785-814.
- Epineuse H. et Garapon A. (2018), « Les défis d'une justice à l'ère numérique de stade 3 », *Enjeux Numériques / Annales des Mines*, 3, pp. 16-19.
- Favreau A. (2022), « Justice distribuée par une blockchain et procédure civile », *Dalloz IP/IT*, 1.
- Ferey S., Gabuthy Y. et Jacquemet N. (2017), « Richard Thaler, promoteur du paternalisme libéral », *Le Monde*, 13 octobre.
- Festinger L. (1957), *A theory of cognitive dissonance*, Stanford University Press.
- Gabuthy Y. (2023), « Blockchain-based dispute resolution: Insights and challenges », *Games*, 14, 34.
- Gabuthy Y., Jacquemet N. et Marchand N. (2008), « Does resorting to online dispute resolution promote agreements? Experimental evidence », *European Economic Review*, 52, 2, pp. 259-282.
- Garapon A. (2016), « Les enjeux de la justice prédictive », *Revue Pratique de la Prospective et de l'innovation*, 1-2, pp. 1-5.
- Gibbons R. S. (1992), *Game theory for applied economists*, Princeton University Press.
- Gudkov A. (2020), « Crowd arbitration: Blockchain dispute resolution », *Legal Issues in the Digital Age*, 3, 3, pp. 59-77.
- Hart O. et Moore J. (1999), « Foundations of incomplete contracts », *Review of Economic Studies*, 66, 1, pp. 115-138.
- Hindriks J. et Myles G.D. (2013), *Intermediate public economics*, MIT Press.
- Hyde A. (2019), *La justice prédictive : enjeux et perspectives*. Déjeuner-débat IRJS École de droit de la

Sorbonne 28 février 2019.

Katsh E. et Rifkin J. (2001), *Online Dispute Resolution - resolving conflicts in cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass Wiley Company.

Kern A. (2017), « Le prix des services juridiques », *Revue Internationale de Droit Economique*, 31, pp. 45-59.

Keynes J. M. (1936), *The general theory of interest, employment and money*, MacMillan.

Laffont J-J. et Martimort D. (2002), *The theory of incentives*, Princeton University Press.

Lesaege C., Ast F. et George W. (2019), Kleros, *White paper*.

Luce R. D. et Raiffa H. (1957), *Games and decisions*, John Wiley & Sons.

Luppi B. et Parisi F. (2013), « Jury size and the hung-jury paradox ». *Journal of Legal Studies*, 42, 2, pp. 399-422.

Mefford A. (1997), « Lex informatica: Foundations of law on the internet », *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 5, 1, pp. 211-236.

Metzger J. (2019), « The current landscape of blockchain-based crowdsourced arbitration ». *Macquarie Law Journal*, 19, pp. 81-102.

Milgram S. (1963), « Behavioral study of obedience », *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 4, pp. 371-378.

Moriarty T. (1975), « Crime, commitment, and the responsive bystander: Two field experiments », *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, 2, pp. 370-376.

Nagel R. (1995), « Unraveling in guessing games: An experimental study ». *American Economic Review*, 85, 5, pp. 1313-1326.

Nelson P. (1970), « Information and consumer behavior », *Journal of Political Economy*, 78, pp. 311-329.

Ortolani P. (2019), « The impact of blockchain technologies and smart contracts on dispute resolution: Arbitration and court litigation at the crossroads », *Uniform Law Review*, 24, 2, pp. 430-448.

Pénard P. (2002), « L'accès au marché dans les industries de réseau : enjeux concurrentiels et réglementaires », *Revue Internationale de Droit Economique*, 16, pp. 293-312.

Rabinovich-Einy O. et Katsch E. (2019), « Blockchain and the inevitability of disputes: The role for online dispute resolution ». *Journal of Dispute Resolution*, 2, pp. 1-29.

Rice T. H. (1983), « The impact of changing medicare reimbursement rates on physician-induced demand », *Medical Care*, pp. 803-815.

Rochet J-C. et Tirole J. (2003), « Platform competition in two-sided markets », *Journal of the European Economic Association*, 1, 4, pp. 990-1029.

Rubinfeld D. et Gal M. (2017), « Access barriers to big data », *Arizona Law Review*, 59, 5, pp. 339-381.

Rule C. (2002), *Online dispute resolution for business*, Jossey-Bass Press.

Sayn I. (2021), « Des modes algorithmiques d'analyse des décisions de justice, pour quoi faire ? », *Management et Data Science*, 5, 2.

Schelling T. (1960), *The Strategy of Conflict*, Harvard University Press.

Schmitz A. J. et Rule C. (2019), Online dispute resolution for smart contracts, *Journal of Dispute Resolution*, 2, pp. 103-125.

Serra D. (2017), *Économie comportementale*, Economica.

Simonet M., Ihaddadène F., Lebon F., Rétif S. et Tonneau J.P (2022), *La fabrique des e-usagers. Politiques et pratiques de l'accès au droit et de ses dispositifs*, Rapport n°19-33, IERDJ, septembre 2022.

Sklaroff J. M. (2017), « Smart contracts and the cost of inflexibility », *University of Pennsylvania Law Review*, 166, 1, pp. 263-303.

Steff, A. (2017), « La protection de l'accès au juge judiciaire par les normes fondamentales », *Les Annales de Droit*, 11, pp. 233-253.

Tan V. (2019), « Online dispute resolution for small civil claims in Victoria: A new paradigm ». *Deakin Law Review*, 24, pp. 101-138.

Tirole, J. (1999), « Incomplete contracts: Where do we stand? », *Econometrica*, 67, 4, pp. 741-781.

Willis T. R. (2021), « A fresh start: Surveillance tech and the modern law firm », *Duke Law and Technology Review*, 19, pp. 75-90.

Wolinsky A. (1993), « Competition in a market for informed experts' services », *Rand Journal of Economics*, 24, pp. 380-398.

# TABLE DES MATIERES

<b>Introduction générale</b>	<b>3</b>
<b>I Les plateformes juridiques : une nouvelle structuration du marché du droit</b>	<b>9</b>
<b>I.1 Les legaltechs : de nouveaux acteurs sur le marché des services juridiques à destination des justiciables</b>	<b>12</b>
I.1.1 Des acteurs qui proposent de nouveaux services en matière d'information juridique aux justiciables	13
I.1.1.1 Évaluation et mise en relation	13
I.1.1.2 Aide à la décision par le recours à l'intelligence artificielle	15
I.1.2 Des acteurs qui proposent des services juridiques traditionnels sous une forme digitalisée	17
I.1.2.1 Les services en ligne d'information juridique	17
I.1.2.2 Les services en ligne de résolution des différends	19
<b>I.2 Les legaltechs : des concurrents pour la justice publique ?</b>	<b>22</b>
I.2.1 Vers une privatisation de la justice ?	22
I.2.1.1 La nature du monopole régalién de la justice	22
I.2.1.2 Le monopole régalién de la justice publique est-il menacé ?	25
I.2.2 Vers une privatisation des données de la justice ?	29
I.2.2.1 Une captation privée des données de justice publique organisée par la puissance publique	29
I.2.2.2 Un risque de privatisation des solutions juridiques	32
<b>I.3 Les legaltechs : des opérateurs qui doivent faire l'objet d'une régulation publique</b>	<b>33</b>
I.3.1 Justifications de la régulation pour les legaltechs de règlement extrajudiciaire des litiges et modalités de régulation	33
I.3.1.1 Une régulation pour répondre aux défaillances de marché	33
I.3.1.2 Une régulation pour encadrer l'usage des données collectées	35
I.3.2 Justifications de la régulation des algorithmes utilisés dans le traitement des données et modalités de régulation	36
I.3.2.1 Une régulation pour limiter les risques liés à la mobilisation des algorithmes	36
I.3.2.2 Une régulation pour préserver le statut de bien collectif du « patrimoine jurisprudentiel »	39

## **II Les plateformes juridiques : une source d'information pour les acteurs du marché \_\_ 41**

### **II.1 Le marché des services juridiques comme un marché de biens de confiance \_\_\_\_\_ 41**

II.1.1 Asymétries d'information, biens de confiance et marché des services juridiques \_\_\_\_\_ 41

II.1.2 Échanges informationnels et plateformes de services juridiques \_\_\_\_\_ 45

II.1.2.1 Informations fournies par l'avocat aux justiciables \_\_\_\_\_ 45

II.1.2.2 Informations fournies par le justiciable à l'avocat \_\_\_\_\_ 46

### **II.2 L'impact du retour d'expérience des justiciables sur le comportement des avocats : une analyse théorique \_\_\_\_\_ 47**

II.2.1 Présentation du modèle de Dulleck et Kerschbamer (2006) et discussion de l'hypothèse d'informativité parfaite du diagnostic \_\_\_\_\_ 48

II.2.1.1 Un modèle simple de biens de confiance \_\_\_\_\_ 48

II.2.1.2 L'hypothèse d'informativité parfaite du diagnostic \_\_\_\_\_ 49

II.2.2 Efficience à l'équilibre en l'absence des retours d'expérience \_\_\_\_\_ 50

II.2.3 Retours d'expérience et inefficience : pour quelles raisons le sur-traitement apparaît-il à l'équilibre ? \_\_\_\_\_ 52

II.2.3.1 Modélisation des retours d'expérience \_\_\_\_\_ 52

II.2.3.2 Sur-traitement à l'équilibre en présence des retours d'expérience \_\_\_\_\_ 53

II.2.3.3 Discussion \_\_\_\_\_ 54

### **II.3 Les plateformes de services juridiques en ligne et l'accès au droit \_\_\_\_\_ 55**

II.3.1 Développement de la problématique traitée \_\_\_\_\_ 56

II.3.2 La plateforme comme intermédiaire sur le marché des services juridiques \_\_\_\_\_ 60

II.3.2.1 La plateforme juridique sans retours d'expérience \_\_\_\_\_ 60

II.3.2.2 La plateforme juridique avec retours d'expérience \_\_\_\_\_ 62

II.3.2.3 La plateforme juridique avec retours d'expérience modérés \_\_\_\_\_ 65

II.3.2.4 Le choix de régime \_\_\_\_\_ 67

II.3.3 Les plateformes juridiques comme fournisseurs de services juridiques \_\_\_\_\_ 69

II.3.3.1 Un marché segmenté des services juridiques \_\_\_\_\_ 69

II.3.3.2 Discussion \_\_\_\_\_ 74

II.3.3.3 Conclusion \_\_\_\_\_ 78

### **II.4 Des plateformes différenciées pour l'évaluation des compétences des avocats \_\_\_\_\_ 79**

II.4.1 Présentation des plateformes Avvo et Best Lawyers \_\_\_\_\_ 81

II.4.2 Présentation des bases de données \_\_\_\_\_ 83

## **III Les plateformes juridiques : un mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges \_ 86**

### **III.1 Blockchain, contrats intelligents et litiges \_\_\_\_\_ 87**

### **III.2 Kleros et la justice décentralisée \_\_\_\_\_ 89**

III.2.1	Description du processus de résolution des litiges	89
III.2.2	Analyse du processus de résolution des litiges	92
<b>III.3</b>	<b>Discussion</b>	<b>95</b>
	<b>Conclusion générale</b>	<b>98</b>
	<b>Références bibliographiques</b>	<b>101</b>



Cette recherche est issue de l'appel à projet thématique : **Les enjeux de la construction d'une justice prévisionnelle dans un contexte d'émergence d'un marché des outils d'intelligence artificielle** lancé en 2019 par l'IERDJ.

La révolution numérique actuelle, portée par les algorithmes, l'intelligence artificielle ou encore le traitement des données massives, transforme le monde de la justice notamment via l'apparition des plateformes proposant des services juridiques en ligne. De par l'innovation technologique sur laquelle elles reposent, ces *legaltechs* contribuent à renouveler en profondeur l'offre de prestations juridiques à destination des justiciables. Le présent rapport vise à dresser un état des lieux des apports, limites et facteurs de risque associés à ce renouvellement des pratiques, cet état des lieux étant fondé sur plusieurs analyses théoriques mobilisant les outils et domaines standards de la microéconomie (à savoir l'économie publique, l'économie industrielle et la théorie des jeux).

La première partie de ce rapport s'attache à identifier les activités de ces nouveaux acteurs de la sphère juridique, la structure du marché sur lequel ils interviennent et la manière dont cette structure est modifiée par leur intervention. D'un point de vue normatif, il s'agit d'examiner dans quelle mesure la fourniture d'un service public, celui de la justice, par des entités privées, les plateformes juridiques, peut impliquer une nécessaire régulation par l'État. La nécessité d'une intervention publique n'est pas uniquement liée à des considérations éthiques ou réglementaires mais obéit à des préoccupations purement économiques, qui sont fondées sur la nature du marché en question (caractérisé notamment par la présence d'externalités de réseau et le fait que la justice n'est pas un bien privé).

Parmi ces préoccupations, le marché de la justice est naturellement caractérisé par l'existence d'asymétries d'information, entre les offreurs de services juridiques (avocats, notaires, etc.) et les demandeurs de tels services (les justiciables), asymétries qui altèrent l'efficacité du marché. Un service juridique possède ainsi les propriétés d'un bien de confiance qui peut être à l'origine de comportements opportunistes du côté de l'offre au détriment de la demande. À cet égard, comme nous l'analysons dans la deuxième partie, l'avènement des plateformes juridiques en ligne, en tant que pourvoyeurs d'information sur le marché, peut constituer une source d'efficacité (notamment en favorisant l'accès au droit). Certaines conditions, relatives à l'organisation du marché, à la manière dont l'information est communiquée aux justiciables et au système de tarification adopté par les plateformes considérées, doivent cependant être satisfaites et sont analysées dans cette partie.

Dans la troisième et dernière partie du rapport, nous étudions les plateformes juridiques en tant que mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges. L'analyse porte plus spécifiquement sur le cas de « Kleros », une plateforme de justice décentralisée utilisant la technologie *blockchain*. Les litiges y sont enregistrés sous la forme de « contrats intelligents », censés permettre une automatisation de la justice, et le processus est fondé sur le recours à des jurés rémunérés en cryptomonnaie, dont les incitations à prendre une décision impartiale sont fondées sur les préceptes de la théorie des jeux. L'analyse de ce type de procédure de résolution des litiges montre néanmoins que certaines préoccupations existent, d'ordre technique, juridique et comportemental. L'impartialité des décisions est notamment sujette à caution étant donné les incitations et interactions à l'œuvre.

**Yannick GABUTHY**, Professeur des universités en sciences économiques, Université de Lorraine, BETA