

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



SYNTHÈSE 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

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 : (i) 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 ; (ii) 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. 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 sont interdépendantes. Il s'agit plus spécifiquement d'identifier les enjeux économiques soulevés par le développement des plateformes juridiques, dont le fondement 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 un ensemble d'outils théoriques fournis par la microéconomie, 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 étudié d'un point de vue économique. Cette analyse se structure en trois axes, successivement développés ci-dessous.

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

La première partie de la recherche s'attache à identifier les activités des plateformes juridiques en ligne, la structure du marché sur lequel elles 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, peut nécessiter une régulation par l'État (suivant des considérations économiques et non pas uniquement éthiques ou réglementaires).

Mobilisant les enseignements de l'économie publique et la littérature sous-jacente, les conclusions auxquelles notre analyse nous permet de parvenir sont diverses. Il est clair, tout d'abord, que ces nouveaux acteurs jouent un rôle pionnier dans la transformation des métiers, notamment via l'automatisation d'un certain nombre d'activités juridiques. Ils proposent par exemple des solutions avancées de digitalisation, peuvent faciliter la création et la gestion d'entreprises et offrent différents services d'aide juridique aux particuliers. L'évolution de ce marché est constante dans la mesure où certaines *legaltechs* digitalisent les services juridiques traditionnels, alors que d'autres innovent en proposant de nouvelles prestations. L'une des promesses centrales des *legaltechs* réside notamment

dans leur capacité potentielle à démocratiser l'accès au droit, que l'on considère l'accès à l'information juridique ou la possibilité de recourir à des voies extrajudiciaires de résolution des litiges. Ce point relatif à la démocratisation de la justice est spécifiquement étudié dans les deux autres axes de recherche que nous développons (voir infra). Les plateformes, de par leur rôle d'intermédiation, sont par ailleurs à l'origine d'externalités de réseau potentiellement bénéfiques pour les différents protagonistes de la sphère juridique, qu'il s'agisse des offreurs de services (avocats, notaires, experts, etc.) ou des demandeurs de tels services (les justiciables).

L'émergence de ces acteurs suscite néanmoins certaines interrogations dans la mesure où l'évolution du marché de la justice, l'avenir de la justice étatique et la protection des justiciables dans un contexte digitalisé constituent des thématiques exigeant une attention particulière. Une segmentation forte pourrait se dessiner dans le secteur juridique, suivant les trois grandes catégories de prestataires existant (à savoir, les cabinets d'avocats spécialisés dans du conseil sur mesure, les sites commerciaux positionnés sur le conseil standard et les acteurs publics assurant la prise en charge des plus vulnérables). L'essor des *legaltechs* proposant des systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges s'inscrirait dans cette dynamique, soutenue par la volonté des autorités publiques de promouvoir les modes alternatifs de règlement des différends. L'érosion de la justice publique pourrait ainsi constituer une menace alors même que la justice, en tant que service non rival et non exclusif, a historiquement été considérée comme une prérogative régaliennne de l'État. Un autre aspect crucial de cette transformation profonde du monde juridique concerne les données judiciaires. Dans le contexte actuel d'*open data*, les *legaltechs* peuvent accéder gratuitement à ces données, ce qui encourage l'innovation. Ces données, devenues un bien intermédiaire précieux, suscitent néanmoins plusieurs questions, relatives à la privatisation potentielle des données de justice publique. Les *legaltechs* risquent en effet de privatiser un bien considéré comme public, à savoir le patrimoine jurisprudentiel. L'analyse des données, en offrant la possibilité de réduire les contentieux judiciaires au profit d'accords amiables, pourrait par ailleurs radicalement transformer la nature même de la résolution des litiges.

Face à ces défis, l'introduction d'une régulation publique apparaît indispensable et doit notamment tenir compte des effets externes négatifs que pourraient engendrer les *legaltechs* en redirigeant certaines affaires vers la justice classique occasionnant des coûts sociaux supplémentaires. Par ailleurs, les données accumulées par ces acteurs privés pourraient être monétisées auprès de tiers commerciaux, au détriment des usagers du droit. Un enjeu majeur est donc d'encadrer ce marché des données afin d'éviter toute concentration excessive et abus de position dominante. La régulation des algorithmes utilisés par ces entreprises est tout aussi cruciale. En effet, les *legaltechs* déploient des modèles complexes fondés sur l'intelligence artificielle pour transformer les données brutes des juridictions. Si ces outils peuvent améliorer l'efficacité des professionnels du droit et enrichir la

compréhension de l'activité judiciaire, leur opacité et la concurrence entre *legaltechs* suscitent des inquiétudes justifiant une intervention régulatrice.

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

Le marché de la justice est traditionnellement caractérisé par l'existence d'asymétries d'information, entre les offreurs de services juridiques et les usagers de ces services, 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 de la recherche, 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.

L'approche est fondée sur des travaux appartenant aux champs de l'économie industrielle et de la théorie jeux et permet d'identifier le rôle informationnel que les plateformes juridiques en ligne seraient en mesure de jouer.

Le marché des services juridiques se caractérise, par nature, par l'existence d'asymétries d'information importantes. Les justiciables, de manière générale, ne disposent pas des connaissances juridiques nécessaires pour évaluer de manière précise les problèmes auxquels ils sont confrontés, à savoir leur portée et la façon de les résoudre. En conséquence, le recours à un avocat (ou expert) est souvent justifié par ce manque d'information des justiciables dans un domaine juridique complexe. Cette asymétrie d'information crée un environnement propice aux comportements opportunistes de la part des avocats, en termes d'incitations, ce qui peut entraîner des inefficiences sur le marché des services juridiques. Pour mobiliser une terminologie médicale (telle qu'elle est utilisée dans la littérature économique), les comportements opportunistes des avocats peuvent se manifester de différentes manières : la sur-tarification, le sous-traitement et le sur-traitement. La sur-tarification survient lorsque les avocats facturent excessivement eu égard au service réellement rendu, le sous-traitement se produit lorsque l'avocat recommande un traitement insuffisant pour un problème complexe, tandis que le sur-traitement implique un traitement excessivement coûteux pour un problème relativement simple. À cet égard, les plateformes juridiques en ligne jouent un rôle essentiel dans la réduction des asymétries d'information entre avocats et justiciables, asymétries qui sont à l'origine des comportements opportunistes potentiels énoncés. Elles fournissent en effet des informations

détaillées sur les avocats, à savoir leur parcours académique et professionnel, leurs compétences, domaines de spécialisation, types de prestations et tarifs. En conséquence, elles offrent une visibilité accrue aux avocats, élargissant ainsi leur clientèle potentielle, et permettent aux justiciables de prendre des décisions pertinentes en matière de prise de conseil juridique.

La recherche d'avocats sur ces plateformes est souvent facilitée par des procédures automatisées visant à affiner les résultats et à augmenter les chances de trouver un avocat adapté. Cependant, l'efficacité de ces procédures dépend de la capacité des utilisateurs à interpréter les informations fournies pour prendre une décision éclairée. Certains utilisateurs potentiels peuvent connaître certaines difficultés à analyser et comprendre ces informations, ce qui peut rendre la valeur nette des informations négative pour ces derniers si le coût d'analyse dépasse les avantages associés au choix d'un avocat plus adapté. À cet égard, l'introduction de retours d'expérience et d'avis d'utilisateurs peut constituer un facteur déterminant. Ces commentaires peuvent réduire les asymétries d'information entre avocats et clients, en fournissant des informations sur l'expérience passée des clients avec un avocat donné. Cependant, l'observation des retours d'expérience par de futurs clients peut avoir un impact stratégique néfaste sur les décisions des avocats dans leur comportement de traitement des affaires. Le comportement de sur-traitement, par exemple, peut ne pas incarner une motivation purement mercantile mais résulter d'un investissement de la part d'un avocat dans sa réputation. Par ailleurs, la valeur des retours d'expérience dépend naturellement de la compétence du justiciable qui les fournit. La modération des retours d'expérience constitue donc un enjeu crucial pour les plateformes. Cette activité de modération vise à éliminer les commentaires inutiles ou trompeurs, assurant ainsi la pertinence et la fiabilité des avis. Cependant, une modération excessive pourrait non seulement être perçue comme une censure, affectant la confiance des utilisateurs, mais également générer des coûts excessifs pour la plateforme. Le choix de la plateforme de modérer ou non les retours d'expérience doit donc dépendre des coûts associés à la modération par rapport à l'aide fournie et perçue par les clients en termes de recherche.

S'agissant de la tarification des services, les plateformes en ligne ont généralement des tarifs inférieurs à ceux des avocats traditionnels, ce qui incite les justiciables à les utiliser en premier lieu. Les plateformes juridiques peuvent fonctionner de deux manières : en tant qu'intermédiaires entre les justiciables et les avocats ou en tant que prestataires de services juridiques en situation de concurrence avec les avocats. Cette concurrence potentielle peut entraîner une baisse des tarifs pratiqués par les avocats, augmentant ainsi l'accès des justiciables à ces services. Cependant, le marché des services juridiques est *a priori* segmenté en fonction de la nature des problèmes juridiques : les plateformes proposent d'un côté des services standardisés pour des problèmes courants, les avocats offrent de l'autre des services spécialisés pour des questions plus complexes. Néanmoins, les justiciables peuvent

parfois sous-estimer la complexité de leurs problèmes et choisir la plateforme même si un avocat serait nécessaire. L'intégration des services de la plateforme et des avocats dans une offre commune pourrait à cet égard être envisagée. Nos résultats montrent que l'accès aux services juridiques peut être influencé positivement ou négativement par le passage d'un marché segmenté à un marché de services juridiques intégrés, en fonction du prix des services spécialisés des avocats. L'accès au service spécialisé des avocats devient plus coûteux sur un marché intégré en raison de tarifs plus élevés, et le profit de la plateforme augmente sur un tel marché pour cette raison.

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

L'objectif du troisième axe de recherche est d'étudier 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 » (ou *smart contracts*), censés permettre une automatisation de la justice, et le processus est fondé sur le recours à des jurés rémunérés en cryptomonnaie.

Nous mobilisons ici la théorie des jeux et l'économie comportementale, outils qui nous permettent de mener une analyse de l'efficacité attendue de ce type de mécanisme, dont Kleros ne reste qu'une illustration. La plateforme Kleros, fondée en 2017 sur la *blockchain* Ethereum, fonctionne comme un tribunal numérique visant à intervenir dans différents types de litiges, y compris ceux liés aux contrats intelligents. Les parties contractantes peuvent sélectionner Kleros comme fournisseur de services de résolution des litiges qui, s'ils surviennent, sont ensuite attribués de manière aléatoire à des jurés sélectionnés qui examinent les preuves et votent pour une décision. Kleros appartient à un ensemble de modes alternatifs de résolution des litiges (tels que la médiation et l'arbitrage) et renvoie plus spécifiquement aux processus de règlement des différends 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 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 (étant donné que toutes les preuves et décisions sont enregistrées de manière immuable, infalsifiable et vérifiable) ; les coûts et délais associés à la résolution traditionnelle des litiges peuvent être réduits grâce à l'automatisation et à l'efficacité de la décentralisation de la justice ; le recours à des jurés décentralisés et rémunérés est censé favoriser la prise de décisions impartiales (en raison des

incitations financières existantes). Ce dernier point est cependant largement discutable du fait des biais psychologiques que les interactions au sein de la plateforme peuvent potentiellement générer chez les jurés. 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, plutôt qu'à révéler leurs véritables préférences, ce qui peut donner lieu à des comportements mimétiques impliquant potentiellement la survenance d'un consensus sur une décision incorrecte. En d'autres termes, Kleros n'incite pas les jurés à prendre leur décision en fonction des caractéristiques objectives de l'affaire, des preuves fournies et de leur propre opinion, mais plutôt à essayer de deviner quelle est l'opinion majoritaire, ce qui peut amener les jurés à s'écarter collectivement de la recherche de la vérité. Cela ouvre potentiellement la porte à l'influence de stéréotypes qui peuvent être 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.

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 une question non résolue ; et il est nécessaire de garantir que les jurés décentralisés possèdent les compétences et les connaissances appropriées pour rendre des décisions pertinentes.

Conclusion

En résumé, nos analyses démontrent clairement la nécessité d'une réflexion approfondie sur les implications complexes des *legaltechs* dans le système judiciaire. Cette réflexion est essentielle pour comprendre comment ces plateformes pourraient remettre en question le monopole régalien de la justice. Cette évolution soulève des questions fondamentales sur la nature même de la justice dans notre société de plus en plus numérisée. Est-il souhaitable d'ouvrir le marché de la résolution des litiges à de nouveaux acteurs ? Comment pouvons-nous garantir la qualité des services fournis par ces entités privées ? Quelles seront les conséquences concrètes de l'utilisation croissante de l'innovation technologique dans le traitement des données judiciaires ? Cependant, au-delà de ces interrogations, le recours grandissant aux *big data* ne risque-t-il pas de conduire à une standardisation voire à une automatisation de la résolution des litiges, perdant ainsi l'essence même de la justice, un concept fondamentalement humain qui repose sur le traitement unique de chaque cas comme principe d'équité ? Bien que la standardisation des services juridiques puisse améliorer l'efficacité et réduire les coûts, elle comporte des risques importants. Le droit n'est pas une science exacte, il est au contraire

souvent le résultat de négociations complexes, de précédents et de contextes sociaux et culturels. Une standardisation excessive pourrait entraîner une perte de nuances, ce qui serait particulièrement problématique dans des cas nécessitant une compréhension approfondie du contexte humain.

En conclusion, notre étude souligne la nécessité d'une réflexion collective et interdisciplinaire sur ces problématiques. Cela signifie que les législateurs, les professionnels du droit, les ingénieurs et les citoyens doivent coopérer pour créer un système judiciaire numérique à la fois novateur et équitable. Il est essentiel d'examiner de manière approfondie et nuancée les questions éthiques et normatives liées à la numérisation de la justice. Bien que la technologie ait le potentiel de transformer notre accès à la justice, elle suscite également de nouvelles questions complexes. Cela nécessite une vision équilibrée des avantages et des inconvénients de la numérisation du secteur judiciaire. Il est crucial d'établir une réglementation réfléchie et de sensibiliser collectivement aux enjeux associés. Le défi est colossal : comment intégrer les bénéfices indéniables de la technologie dans un système judiciaire aussi complexe tout en préservant des principes éthiques et normatifs essentiels dans une société démocratique ? La réponse à cette question exigera une réflexion approfondie et une collaboration entre toutes les parties prenantes, y compris les autorités de régulation, les professionnels du droit et les acteurs de la *legaltech*.



BETA
Bureau
d'économie
théorique
et appliquée



**UNIVERSITÉ
DE LORRAINE**



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