

RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES DÉFINITION, PORTÉE ET INFLUENCE DE LA TECHNOLOGIE

YURI MELIK-OHANJANYAN¹

Résumé : Le concept du règlement en ligne des litiges constitue l'utilisation innovante des technologies de l'information et de la communication afin de résoudre les différends de manière simple, rapide, efficace et peu onéreuse. Bien que ce phénomène ne soit pas nouveau, et ce mécanisme est largement utilisé à peu près partout dans le monde, il n'existe pas de perception commune sur sa portée et sa définition. Il en résulte que le champ juridique applicable à ce mécanisme diffère essentiellement dans de diverses parties du monde, constituant une entrave majeure au commerce électronique transfrontalier. Le présent article vise à aborder une réflexion sur différentes approches vers la détermination de ce phénomène afin d'introduire un plus grand degré de certitude dans le concept de règlement en ligne des litiges, permettant l'harmonisation de normes juridiques applicable à ce système.

Mots clés : commerce électronique, règlement en ligne des litiges, modes alternatifs de résolution des conflits, technologies de l'information et de la communication, Internet.

Introduction

L'évolution rapide des technologies de l'information est intimement liée à l'économie mondiale et constitue l'un des pouvoirs fondamentaux aboutissant à ses transformations essentielles. Parmi ces technologies, on peut notamment préciser celles de réalisation de transactions électroniques, qui revêtent une importance croissante² pour les

¹ Doctorant en droit à l'Université française en Arménie et à l'Université Jean Moulin Lyon 3, d11.melik-ohanjanyan.yuri@etud.ufar.am, directeur de thèse Sylvie THOMASSET-PIERRE, Maître de conférences.

² Le volume mondial des transactions de nature commerciale par voie électronique a atteint 2.304 trillion USD en 2017, et il est prévu que ce chiffre atteindra jusqu'à 4.88 trillion USD en 2021 ; voir Worldwide Retail and Ecommerce Sales: eMarketer's Updated Forecast and New Mcommerce Estimates for 2016-2021, <https://www.emarketer.com/Report/Worldwide-Retail-Ecommerce-Sales-eMarketers-Updated-Forecast-New-Mcommerce-Estimates-20162021/2002182> ; Retail e-commerce sales

pouvoirs publics, les entreprises et les consommateurs dans la plupart des pays³ : la portée mondiale du cyberspace a engendré l'émergence d'un marché sans frontières dans lequel de vastes distances géographiques ne seraient plus un facteur dissuasif pour les personnes de s'engager dans le commerce⁴.

La forte progression des opérations internationales de commerce électronique a fait apparaître la nécessité de disposer de mécanismes pour régler les litiges découlant de ces opérations. L'un de ces mécanismes est le règlement des litiges en ligne (RLL), qui peut aider les parties à régler leur différend de manière simple, rapide, efficace et peu onéreuse⁵, sans que ces dernières aient besoin d'être physiquement présentes à une réunion ou à une audience. Il offre aux acheteurs et aux vendeurs effectuant des opérations commerciales internationales de nombreuses possibilités d'accéder à des moyens de règlement des litiges, tant dans les pays développés que dans les pays en développement. Le règlement en ligne des litiges peut donc aider à faire face à une difficulté découlant des opérations internationales de commerce électronique, à savoir que les mécanismes de recours judiciaires classiques n'offrent pas nécessairement de solution adéquate pour les litiges survenant dans le cadre de telles opérations⁶.

Le RLL peut être particulièrement utile pour les litiges nés d'opérations internationales de commerce électronique, surtout découlant de contrats internationaux de vente ou de service portant sur de faibles montants⁷ et de gros volumes, conclus au moyen de communications

worldwide from 2014 to 2021, <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>, date de dernière consultation 08.10.2018.

³ Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), La cyberlégislation et réglementation comme moyen de renforcer le commerce électronique: études de cas et enseignements tirés de l'expérience, 2015.

⁴ Arun RAGHU, The Legal Challenges Facing Online Dispute Resolution: An Overview, *Internet Law Bulletin*, vol. 9, N° 9, 2007, p. 1.

⁵ Règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) N° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

⁶ Le recours aux tribunaux, voire traditionnels, pour demander une réparation quant aux litiges en ligne n'est pas souvent une option efficace, comme cela relève de problèmes de compétence territoriale et soumet les parties à des niveaux élevés d'incertitude en raison d'incohérences dans les principes juridiques entre différentes juridictions ; voir Bobette WOLSKI, Recent Developments in International Commercial Dispute Resolution: Expanding the Options, *Bond Law Review*, vol. 13 N° 2, 2001, p. 245.

⁷ Les dépenses portées pour engager une action en justice pour des litiges en ligne sont en général disproportionnées par rapport à des transactions souvent portant sur de faibles

électroniques⁸. Ainsi, le système de règlement en ligne des litiges est susceptible de constituer un moyen de recours efficace surtout en cas de différends à l'origine des transactions électroniques, ce qui stimule, à son tour, la confiance des consommateurs et des professionnels dans le marché numérique⁹.

Ambiguïté de la notion « règlement en ligne des litiges »

Nonobstant l'usage répandu du règlement en ligne des litiges et les avantages que ce dernier peut apporter, il n'est pas exempt d'un nombre de problèmes. On peut notamment soutenir que l'une des premières questions qui se pose dans le contexte de chaque discussion autour du RLL c'est la portée de ce phénomène. Un tel débat s'ouvre souvent à cause du fait qu'il n'existe pas d'approche uniforme sur la définition du règlement en ligne des litiges; plus précisément, la perception de ce concept varie essentiellement dans les textes juridiques /légaux de différents Etats, ainsi que dans les sources académiques et professionnelles, telles que les rapports, les recommandations et les autres documents des organisations internationales, des fournisseurs des services de RLL, des organisations non-gouvernementales, etc.

L'absence de notion harmonisée du règlement en ligne des litiges induit que le champ normatif, voire législatif, applicable à ce système diffère essentiellement dans diverses parties du monde, ce qui constitue une entrave majeure au commerce électronique transfrontalier. Le présent article vise ainsi à aborder une réflexion sur la portée et donc la définition de ce phénomène afin d'introduire un plus grand degré de certitude dans le concept de règlement en ligne des litiges.

1. Nature des voies du règlement en ligne des litiges - judiciaires ou extrajudiciaires

montants. Par conséquent, le règlement en ligne des litiges, avec ses mécanismes peu onéreux, offre la possibilité d'étendre l'accès à la justice à de nombreuses personnes ; voir Isabelle MANEVY, ODR: what future, Université de Paris 1, 2001, p. 16 ; Michael LEGG, The Future of Dispute Resolution: Online ADR and Online Courts, Australasian Dispute Resolution Journal, Sydney, 2016, p. 1.

⁸ Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International (CNUDCI), Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne, 2017.

⁹ Règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil, [supra note 5](#).

L'une des fonctions reconnues du droit est la résolution des différends¹⁰. D'une part, cet objectif a été traditionnellement rempli par les systèmes juridiques nationaux qui proposaient et continuent à proposer aux parties au litige des voies de recours devant les tribunaux étatiques. D'autre part, il existe toute une série d'équivalents fonctionnels des procédures contentieuses qui donnent la possibilité de résoudre les litiges en dehors des organes judiciaires. Ces mécanismes sont collectivement appelés des modes alternatifs, voire extrajudiciaires, de résolution des conflits (MARC)¹¹.

Au fil des années, une distinction précise a été établie entre les procédures devant les tribunaux et les MARC. Or, le progrès des technologies de l'information et de la communication, et notamment l'émergence de l'Internet, a entraîné la transformation des processus de résolution des différends, rendant possible leur transposition en ligne, ce qui a donné naissance au phénomène du règlement en ligne des litiges. Initialement, les tentatives visant à établir des systèmes de résolution des conflits en ligne tendaient à imiter les modèles hors ligne¹². Ainsi, la majorité de ces systèmes essayent d'adapter les méthodes traditionnelles de MARC à l'utilisation des technologies telles que les technologies de la communication numérique, afin d'aider les utilisateurs à résoudre leurs litiges en dehors des tribunaux¹³. Cependant, il existe également un nombre de projets gouvernementaux encourageant l'utilisation de la technologie en ligne dans les procédures judiciaires¹⁴.

En tenant compte de la distinction historique entre les modes alternatifs de résolution des conflits et les procédures judiciaires, ainsi que le fait qu'à la fois les MARC et certaines procédures judiciaires peuvent

¹⁰ Karl LLEWELLYN, *The Bramble Bush*, Oceana Publications, New York, 1960, p. 2.

¹¹ Galf-Peter CALLIESS, *Online Dispute Resolution: Consumer Redress in a Global Market Place*, *German Law Journal*, vol. 07, № 08, 2006, p. 649.

¹² Ethan KATSH, *Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace*, *Lex Electronica*, vol. 10, № 3, 2006, p. 4.

¹³ Suzanne Van ARSDALE, *User Protection in Online Dispute Resolution*, *Harvard Negotiation Law Review*, Vol. 21:107, 2015, p. 109.

¹⁴ Le « e-tribunal » est une salle d'audience virtuelle qui assiste les procédures contentieuses et permet de donner des ordonnances et d'autres décisions en ligne. Il peut également être utilisé dans le cadre de la médiation, lorsque celle-ci est ordonnée par le juge et menée par l'un des greffiers ; voir Brian TAMBERLIN, *Online Dispute Resolution and the Courts*, *Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution*, 2004. A titre d'exemple d'une initiative de tribunal en ligne, on peut mentionner le Tribunal de résolution civile (« Civil Resolution Tribunal ») en Colombie-Britannique qui traite un nombre de litiges civils, surtout liés à la copropriété, voir <https://civilresolutionbc.ca/about-the-crt/>.

actuellement être déployés en ligne, la question qui se pose dans le contexte de la définition du terme « règlement en ligne des litiges » est si ce concept ne comprend que la résolution en ligne des conflits par des modes extrajudiciaires ou bien si certaines procédures judiciaires peuvent également en faire partie?

La perception moderne dominante à l'égard de cette interrogation est que le RLL ne concerne que les procédures en dehors du système judiciaire¹⁵, en d'autres termes, le règlement en ligne des litiges est défini exclusivement comme un mode alternatif, extrajudiciaire, de résolution des conflits, complété par les technologies de l'information et de la communication. Cependant, une partie de la doctrine incorpore une approche plus large comprenant les procédures judiciaires en ligne et d'autres formes de résolution de conflits *sui generis*, assistées par les technologies de l'information et de la communication¹⁶. Cette dernière définition du RLL englobe toutes les méthodes souples utilisées pour résoudre des litiges essentiellement au moyen des technologies¹⁷. Dans ce contexte, une distinction est établie entre les systèmes impliquant principalement des modes alternatifs de résolution des conflits, largement assistés par les technologies de l'information et de la communication (appelés « MARC en ligne » ou « e-MARC »), et les tribunaux en ligne. Les premiers peuvent être définis comme des mécanismes de règlement des litiges hors des tribunaux, facilités par des technologies numériques¹⁸. En revanche, les tribunaux en

¹⁵ Julia HÖRNLE, Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law, *Journal of Information Law and Technology*, N° 2, 2001.

¹⁶ Gabrielle KAUFMANN-KOHLER, Thomas SCHULTZ, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, The Hague, 2004, p. 5; Arno R. LODDER, *The Third Party and Beyond. An Analysis of the Different Parties, in Particular The Fifth, Involved in Online Dispute Resolution*, *Information and Communications Technology Law*, 15 N° 2, 2006, p. 144.

¹⁷ Par exemple, le groupe de travail de l'Association américaine des juristes (« American Bar Association ») sur le commerce électronique et les modes alternatifs de résolution des conflits a fourni une définition générique du terme « règlement en ligne des litiges » comme englobant à la fois de nombreuses formes de modes alternatifs de résolution des conflits et de procédures judiciaires intégrant l'utilisation d'Internet, de sites Web, de communications par courrier électronique ou par d'autres médias et d'autres technologies de l'information dans le cadre du processus de règlement des litiges ; voir Fangfei Faye WANG, *Online Dispute Resolution – Technology, management and legal practice from an international perspective*, Chandos Publishing : Oxford – England, 2009, p. 25.

¹⁸ Julia HORNLE, Christopher Hodges et Astrid Stadler, *Online Dispute Resolution in the EU and Beyond – Keepings Costs Low or Standards High? Resolving Mass Disputes*, Edward Elgar, 2013, p. 294.

ligne font partie du système de justice et sont donc soumis aux normes institutionnelles et aux exigences juridiques découlant de la nature de la fonction judiciaire¹⁹.

Par contre, dans un sens plus strict, le terme « règlement en ligne des litiges » est utilisé au niveau international pour décrire différentes formes extrajudiciaires de résolution en ligne des litiges²⁰. A cet égard, certains auteurs considèrent que le RLL peut donc être défini comme le déploiement d'applications et de réseaux informatiques pour la résolution des litiges via des méthodes de MARC. En d'autres termes, le RLL est parfois considéré comme l'équivalent en ligne des MARC²¹. Cependant, les processus qui migrent vers le cyberspace changent souvent à mesure que ces derniers découvrent et commencent à utiliser de nouvelles fonctionnalités pour la communication et le traitement de l'information, et les efforts actuels ont commencé à faire progresser le règlement en ligne des litiges donnant lieu à de nouveaux moyens de résoudre les différends au-delà des catégories traditionnelles de règlement alternatif des différends hors ligne²².

L'approche selon laquelle le terme « règlement en ligne des litiges » comprend exclusivement la variété des mécanismes extrajudiciaires²³ de résolution des différends, facilités par les technologies de l'information et de la communication, nous paraît plus justifiée. Cela s'explique surtout par le fait que l'objectif d'un système de recours en matière de règlement des litiges en ligne est précisément d'éviter de surcharger les tribunaux avec des litiges, notamment de faibles montants et de gros volumes, et d'éviter les procédures longues et coûteuses²⁴, peu adaptées

¹⁹ Michael LEGG, [supra note 7](#), p. 2.

²⁰ Zissis LEKKAS, *Disputes in the Digital Era: The evolution of dispute resolution and the model ODR system*, Université Toulouse 1, Toulouse, 2015, p. 152, 153.

²¹ Felikas PETRAUSKAS, Elgé KYBARTIENE, *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes*, *Jurisprudence*, vol. 18, N° 3, 2011, p. 922. Les MARC visent à résoudre les litiges à l'amiable et le RLL est l'application de la technologie pour atteindre le même objectif ; voir Colin RULE, *Online Dispute Resolution For Businesses: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts*, John Wiley & Sons, 2002, p. 43.

²² Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, *Digital Justice: Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment*, *Journal of Online Dispute Resolution*, Eleven international publishing, vol. 1, N° 1, 2014, p. 29.

²³ Le terme « extrajudiciaire » au lieu de « alternatif » est utilisé délibérément ; voir plus [ci-dessous](#).

²⁴ Mirèze PHILIPPE, *ODR redress System for Consumer Disputes: Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR*, *Journal of Online Dispute Resolution*, Eleven international publishing, vol. 1, N° 1, 2014, p. 57.

à la résolution de certains différends contemporains. En d'autres termes, le RLL constitue une vraie alternative aux actions en justice²⁵, dans le sens qu'il offre une option de recours moins chère, moins formelle, plus rapide et, plus important encore, une option qui est plus apte à faire face à l'évolution permanente des différends.

2. Origine des différends susceptible au règlement en ligne – en ligne ou hors ligne

Un autre point équivoque du règlement en ligne des litiges est si cette procédure ne peut être utilisée que pour la résolution des différends provenant du cyberspace, ou si cette dernière peut également être employée pour le règlement des conflits résultant des opérations hors ligne.

Initialement, le terme « règlement en ligne des litiges » ne faisait référence qu'à la résolution des différends liés aux activités en ligne, notamment dans le contexte du commerce électronique ou de l'enregistrement des noms de domaine²⁶; il semblait naturel que les litiges connexes aux opérations provenant du cyberspace soient résolus dans le même endroit²⁷. Néanmoins, au fil des années, l'utilisation de tels processus s'est développée, et des outils et systèmes technologiques sont couramment proposés pour la résolution des conflits traditionnels, voire hors ligne²⁸. En outre, une partie essentielle de la doctrine explique que le développement ultérieure des technologies rendra possible la résolution d'une variété croissante de litiges, y compris ceux découlant des opérations hors ligne. Cependant, nonobstant cette tendance, certains pouvoirs publics adoptent quand même la vision plus stricte à cet égard, considérant que seuls les

²⁵ Les plateformes du règlement en ligne des litiges traitent plus de 60 millions de litiges par an, contre un peu moins de 300 000 affaires traitées annuellement par le système judiciaire des États-Unis, par exemple ; voir Colin RULE, *Quantifying the economic benefits of effective redress: Large [electronic commerce] data sets and the cost-benefit case for investing in dispute resolution*, *Little Rock Law Review*, 34 № 4, 2012, pp. 767- 777.

²⁶ Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, [supra note 22](#), p. 22.

²⁷ Suzanne Van ARSDALE, [supra note 13](#), p. 110.

²⁸ Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, [supra note 22](#), p. 22. A titre d'exemple, on peut mentionner la plateforme « CyberSettle », voir <http://www.cybersettle.com/>, ou bien celle néerlandaise « Rechtwijzer » qui fournit des services de RLL dans la matière de divorce ; voir Michael LEGG, [supra note 7](#), p. 5.

conflits découlant des transactions en ligne peuvent être résolus via le système de règlement en ligne des litiges²⁹.

On peut donc soutenir qu'à l'heure actuelle, il existe deux approches globales à l'égard de la perception du RLL. D'une part, le règlement en ligne des litiges est entendu comme une procédure qui ne comprend que la résolution des conflits résultant de l'activité (d'un acte juridique) en ligne. D'autre part, le concept du RLL est compris comme un processus ayant lieu par l'assistance des technologies de l'information et de la communication, et notamment d'Internet, et qui est susceptible de résoudre des litiges provenant à la fois des opérations en ligne et hors ligne. En d'autres termes, peu importe si le litige découle d'une transaction en ligne ou hors ligne, tant que le mécanisme de sa résolution est facilité par l'utilisation de la technologie, il est considéré comme RLL³⁰.

En tenant compte des tendances actuelles du développement de mécanismes et de technologies de règlement en ligne des litiges, on peut statuer que le défi des systèmes de RLL est couramment moins concentré sur l'origine des différends que sur la recherche d'outils et de ressources tout aussi efficaces à l'égard de la résolution d'une variété des litiges, quel que soit leur origine³¹. Autrement dit, l'objectif actuel du RLL consiste à trouver des outils capables de créer un climat de confiance, de confort et d'expertise pour de nombreux types de conflits³². Les processus du RLL conviennent désormais non seulement pour résoudre les litiges en ligne ou les petites réclamations nées du commerce électronique, mais ce système s'est également avéré pouvoir résoudre des litiges hors ligne et de grande valeur³³.

Ainsi, la perception dominante du phénomène en question, à laquelle nous adhérons, n'est pas que le processus du règlement en ligne porte exclusivement sur la résolution des conflits à l'origine des opérations

²⁹ A titre d'exemple, le Règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) No 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) exclut les litiges résultant de contrats de vente ou de service conclus hors ligne de son champ d'application ; voir clause 8 du préambule, [supra note 5](#).

³⁰ Graf-Peter CALLIESS, [supra note 11](#), p. 649.

³¹ Ethan KATSH, ODR: A Look at History. A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future, p. 24.

³² Ethan KATSH et Janet RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, 2001, p. 73.

³³ Zissis LEKKAS, [supra note 20](#), p. 155 ; voir l'exemple de « CyberSettle », [supra note 28](#).

découlant du cyberspace, mais plutôt que le concept du règlement en ligne des litiges désigne un mécanisme de résolution des différends utilisant des communications électroniques et d'autres technologies de l'information, rendant possible la résolution d'une variété des litiges, quel que soit leur origine – en ligne ou hors ligne. Ainsi, l'origine de la transaction à la base du différend n'est pas un facteur définitif du processus de son règlement comme prenant place en ligne; ce qui est essentielle c'est que ce dernier soit assisté par les technologies de l'information et de la communication.

Ayant à l'esprit tout ce qui précède et vu le progrès constant des technologies facilitant la résolution en ligne d'un nombre de plus en plus croissant de types de litiges, il est probable que l'approche plus stricte vers la portée des processus de règlement en ligne des litiges, adoptée par certains pouvoirs publics et surtout par l'Union européenne, évoluera, et le champ d'application du système de RLL comprendra également les différends provenant des opérations hors ligne.

3. Niveau d'incorporation de la technologie de l'information et de la communication dans le processus de règlement en ligne des litiges

Ayant établi que le terme « règlement en ligne des litiges » désigne un mécanisme de règlement des différends utilisant des communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication³⁴, se pose la question du niveau que les technologies doivent être incorporées dans le processus de règlement des litiges pour que ce dernier soit considéré comme RLL. En d'autres termes, il faut identifier les critères de qualification du processus de résolution des différends comme RLL en fonction de l'usage des technologies de l'information et de la communication. Cette interrogation est d'intérêt particulier en tenant compte du fait qu'il est parfois difficile d'établir une frontière claire entre le processus de règlement en ligne des litiges et les modes classiques de résolution des différends par voies extrajudiciaires, voire les MARC hors ligne³⁵: ces derniers n'excluent pas l'utilisation de communications via

³⁴ Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International (CNUDCI), [supra note 8](#).

³⁵ Julia HORNLE, *Online Dispute Resolution: the Emperor's New Clothes*, *International Review of Law, Computers & Technology*, vol. 17, 2003, p. 27.

l'Internet tels que les courriers électroniques ; de la même manière, les processus du RLL peuvent être complétés par des réunions face à face³⁶.

Ici aussi, les opinions varient dans la doctrine. D'une part, il existe une approche selon laquelle seules les procédures qui sont menées entièrement en ligne peuvent être qualifiées comme des procédures de RLL. Cependant, en tenant compte du développement des technologies et de l'apparition de nouvelles procédures hybrides de résolution des conflits combinant des éléments en ligne et hors ligne³⁷, cette vision devient de plus en plus caduque. D'autre part, l'approche majoritaire de la doctrine est que le processus de résolution des différends est qualifié comme RLL lorsqu'il est mené principalement en ligne³⁸. En d'autres termes, il est communément admis que le RLL comprend, par principe, les méthodes de résolution de conflits dans lesquelles l'utilisation des technologies de l'information et de la communication joue un rôle principal dans le processus³⁹.

Bien que cette position permette d'élargir la portée du concept de règlement en ligne des litiges, ce qui la rend plus apte à relever le défi de l'évolution constante des systèmes de RLL et de l'apparition de nouveaux mécanismes de résolution des différends, elle soulève quand même un point contestable supplémentaire, à savoir qu'est-ce qu'on entend par « rôle principal » des technologies dans le processus de règlement des litiges. L'analyse de la doctrine permet de conclure que cette exigence peut être remplie lorsque la technologie apporte un élément supplémentaire, une « valeur ajoutée » dans le processus de règlement du litige, autre que les seuls moyens de communication électronique. Le règlement en ligne des litiges peut donc être perçu comme l'ensemble des techniques de résolution des conflits faisant appel aux technologies de l'information et de la communication pour automatiser⁴⁰ et accélérer le traitement de

³⁶ Gabrielle KAUFMANN-KOHLER, Thomas SCHULTZ, [supra note 16](#), p. 5.

³⁷ Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International (CNUDCI), [supra note 8](#).

³⁸ Felikas PETRAUSKAS, Elgé KYBARTIENE, [supra note 21](#), p. 924.

³⁹ Gabrielle KAUFMANN-KOHLER, Thomas SCHULTZ, [supra note 16](#), p. 5.

⁴⁰ Ces mécanismes diffèrent les uns des autres par leur degré d'automatisation. Par exemple, ceux les plus avancés et les plus controversés, tels que la plateforme « Smartsettle » (<https://smartsettle.com/>), emploient les techniques de la justice prévisionnelle, qui permettent d'analyser la situation et les intérêts des parties au moyen d'algorithmes et de proposer une solution compte tenu des cas précédents, en faisant l'économie de toute interaction humaine ; voir Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), Règlement des litiges et réparation, 30 avril 2018.

l'information, faciliter la recherche de solutions⁴¹ et permettre de franchir des distances grâce à la communication électronique⁴².

En outre, afin qu'il soit possible d'utiliser les technologies pour pouvoir résoudre un différend, le mécanisme de règlement en ligne des litiges nécessite un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d'échanger ou de traiter de toute autre manière des communications d'une façon qui garantisse la sécurité des données⁴³. Cela impliquera généralement une plate-forme en ligne sur laquelle des documents (preuves et arguments juridiques, avis d'experts, etc.) sont téléchargés, stockés, organisés et rendus accessibles aux parties concernées et à la tierce partie neutre, dans le cas échéant. De plus, le RLL peut utiliser des outils sophistiqués de gestion des connaissances pour obtenir des informations spécifiques sur un cas précis, des avis d'experts, des avis juridiques, etc⁴⁴.

En tout cas, on peut constater que dès que le mécanisme de règlement des litiges est basé sur un système (une plateforme) Web, il peut être qualifié comme RLL⁴⁵, peu importe si le processus du règlement des litiges ne se déroule pas entièrement en ligne.

4. Statut du règlement en ligne des litiges par rapport aux modes alternatifs de résolution de conflits – équivalent en ligne ou discipline distincte ; influence de la technologie

A l'issue des observations précédentes, il faut aborder la réflexion sur la relation entre le règlement en ligne des litiges et les modes alternatifs de résolution des conflits traditionnels, voire hors ligne. Plus précisément, la question qui se pose est de savoir si le RLL n'est qu'un simple équivalent virtuel des MARC, ou bien le RLL constitue une procédure distincte avec ces propres techniques qui n'ont pas d'analogues hors ligne.

Les premières tentatives visant à établir des systèmes en ligne de résolution des différends ne tendaient qu'à imiter les approches traditionnelles hors ligne : les modes alternatifs de résolution des conflits ont

⁴¹ Idem.

⁴² Julia HORNLE, Pablo CORTES, Legal Issues in Online Dispute Resolution, 2014, <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Legal-Issues-Hornle.pdf>, p1.

⁴³ Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International (CNUDCI), [supra note 8](#).

⁴⁴ Julia HORNLE, Pablo CORTES, [supra note 42](#), p. 1.

⁴⁵ Mirèze PHILIPPE, [supra note 24](#), p. 59.

été complétés par les technologies de l'information et de la communication⁴⁶, donnant naissance au règlement en ligne des litiges⁴⁷. Cependant, la technologie numérique transforme le paysage de la résolution des conflits: elle génère un nombre toujours croissant de litiges et, en même temps, met au défi l'efficacité et la portée des voies classiques de résolution des conflits⁴⁸. Les caractéristiques d'Internet rendent les MARC classiques insatisfaisants pour de nombreux différends survenant dans le monde en ligne⁴⁹.

Ce défi a fait apparaître de nouvelles méthodes de règlement des litiges en ligne, qui incorporent des technologies, mieux adaptées à la nouvelle réalité d'un monde de plus en plus virtuel. Tandis que ces méthodes partagent de nombreuses caractéristiques avec les MARC traditionnels, leur composante technologique génère un ensemble unique d'avantages et de pièges⁵⁰. Plus précisément, les fonctionnalités exceptionnelles du RLL s'articulent autour des éléments suivants: (1) la communication à distance et (2) l'intelligence de la machine⁵¹. Ces particularités sont attrayantes car elles apportent souplesse, efficacité, capacité et expertise. La communication en ligne et les fonctionnalités basées sur les données peuvent fournir de nouveaux outils et approches pour à la fois la gestion des interactions et la réalisation des tâches d'information telles que le « brainstorming », l'identification des options potentielles et la clarification des intérêts⁵². En outre, la technologie peut fournir une expertise que l'être humain seul ne peut pas. Elle est capable, par exemple, de tirer parti des mégadonnées (« Big Data »)⁵³ afin de donner des indications sur les intérêts des parties en conflit, leur satisfaction à l'égard des résultats et leur comportement ultérieur (par exemple, l'utilisation continue ou discontinue d'un site de commerce

⁴⁶ Colin RULE, [supra note 21](#), p. 44.

⁴⁷ Ethan KATCH et Janet RIFKIN, [supra note 32](#), p. 9.

⁴⁸ Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, [supra note 22](#), p. 5.

⁴⁹ Notamment, les MARC traditionnels sont mieux adaptés pour résoudre les différends entre les parties avec des relations préexistantes, tandis que l'Internet cultive en général les relations entre des étrangers ; voir Henry PERRITT, *Dispute Resolution in Cyberspace : Demand for New Forms of ADR*, *Ohio State Journal of Dispute Resolution*, vol. 15, 2000, p. 675.

⁵⁰ Suzanne Van ARSDALE, [supra note 13](#), p. 109.

⁵¹ Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, [supra note 22](#), p. 23.

⁵² *Idem*.

⁵³ L'ensemble de données représentant un énorme volume. Du fait qu'elles soient à très grande échelle, ces données ne peuvent pas être traitées avec les outils de base de gestion de l'information ; voir <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/megadonnee/>.

électronique) qui peuvent indiquer les types de solutions pouvant être proposées et valorisées. De plus, à mesure que la technologie progresse, sa capacité à apprendre et à reproduire l'expertise devrait croître. En conséquence, des différends plus complexes pourraient faire partie des capacités d'un système de règlement en ligne des litiges⁵⁴.

Outre cela, la technologie peut non seulement assister fortement les parties au litige et la troisième partie neutre⁵⁵, mais aussi remplacer, dans une certaine mesure, cette dernière. Plus précisément, des « systèmes experts » ou ce qu'on appelle l'intelligence artificielle⁵⁶ peuvent être employés dans le cadre du processus de règlement des litiges afin d'obtenir de l'information de la part des parties au litige, l'analyser et la classer afin de valoriser les problèmes dans le différend, puis combiner ces résultats pour suggérer des solutions optimales pour les parties, remplaçant ainsi le tiers neutre ou réduisant considérablement son rôle⁵⁷. En même temps, le RLL permet l'utilisation des technologies prédictives qui rendent possible non seulement

⁵⁴ Michael LEGG, [supra note 7](#), pp. 11,12.

⁵⁵ Par exemple, en organisant l'information, envoyant des réponses automatiques, rédigeant des communications écrites de manière plus polie et constructive (surtout bloquant le langage grossier), planifiant les réunions, clarifiant les intérêts et les priorités des parties et fournissant de l'expertise ; voir Ethan KATSH et Janet RIFKIN, [supra note 32](#), p. 9.

⁵⁶ L'intelligence artificielle, déployée dans le cadre du RLL, peut aborder des technologies décisionnelles allant de l'automatisation d'algorithme simple à l'intelligence artificielle qui inclut (1) le raisonnement basé sur des règles, où la connaissance est représentée comme un ensemble de règles; (2) le raisonnement basé sur des cas, qui utilise des exemples de formation pour résoudre un problème spécifique; (3) l'apprentissage automatique, qui utilise des exemples de formation pour créer un modèle général plutôt qu'un modèle adapté à un problème spécifique, et qui peut ensuite être utilisé pour effectuer des prévisions basées sur les données ou résoudre de divers problèmes; et (4) les réseaux de neurones artificiels, où des algorithmes inspirés des réseaux de neurones biologiques utilisent des algorithmes statistiques d'apprentissage présentés comme des systèmes de « neurones » interconnectés pour calculer des valeurs à partir d'entrées et effectuer un apprentissage automatique et une reconnaissance adaptative de formes avec de différents paradigmes d'apprentissage et d'algorithmes; voir Arno R. LODDER et John ZELEZNIKOW, *Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, 2010, pp. 73-75.

⁵⁷ Anjanette RAYMOND et Scott SHACKELFORD, *Technology, Ethics, and Access to Justice: Should an Algorithm be Deciding Your Case?*, *Michigan Journal of International Law*, vol. 35:485, 2014, pp. 514-515. A titre d'exemple, on peut mentionner la plateforme néerlandaise « Rechtwijzer », [supra note 28](#), le Tribunal de résolution civile en Colombie-Britannique, qui utilise le système expert appelé « Solution Explorer », [supra note 14](#), ou bien le programme « Split Up », qui fournit des conseils sur la répartition des biens après le divorce en vertu de la loi australienne en utilisant un réseau de neurones pour imiter la manière dont les juges combinent des variables pertinentes ; voir Suzanne Van ARSDALE, [supra note 13](#), p. 119.

la résolution des litiges, mais aussi leur anticipation et prévention⁵⁸ de manière innovante, ce qui rend les systèmes du RLL beaucoup plus efficace par rapport aux MARC hors ligne⁵⁹. Lesdites caractéristiques de la technologie ont permis de considérer cette dernière comme « quatrième partie » dans le contexte du règlement en ligne des litiges⁶⁰, ce qui est une métaphore claire qui souligne l'influence de la technologie sur le processus de résolution des différends et surtout le fait qu'elle est aussi puissante que pour transformer le modèle traditionnel à trois faces⁶¹.

Ayant à l'esprit tout ce qui précède, on peut soutenir que même si les plateformes du règlement en ligne des litiges ont à l'origine été basées sur les modes alternatifs de résolution des conflits, et donc le RLL constitue une synergie unique entre les MARC et les technologies de l'information et de la communication, la combinaison des MARC avec ces dernières n'est pas une simple greffe des modes traditionnels, mais une vraie transformation des processus de MARC, ce qui rend le RLL unique, avec des possibilités infinies⁶². En outre, l'émergence continue de nouveaux mécanismes de règlement des différends en ligne et le déploiement des technologies de l'information et de la communication de manière innovante pour anticiper et prévenir les litiges, permettant la combinaison plus efficace des fonctions de résolution et de prévention des différends, mettent en évidence la différence essentielle entre le RLL et les MARC classiques.

Conclusion

En tenant compte de tout ce qui précède, on peut soutenir qu'il est difficile d'attribuer une définition autonome de la notion « règlement en

⁵⁸ A titre d'exemple on peut mentionner le système de résolution des différends de la société « eBay », qui, en observant les données découvertes dans les processus de règlement des litiges, a réussi à identifier les sources de problèmes communs et de structurer l'information et des services sur son site de manière que ces problèmes ne se reproduisent pas : voir Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, [supra note 22](#), pp. 13, 24.

⁵⁹ Actuellement, les technologies d'intelligence artificielle sont davantage utilisées dans le cadre de la négociation intelligente (assistée ou automatisée) et de l'assistance à la décision d'un tiers neutre, que comme son suppléant, cependant, le rôle de l'intelligence artificielle dans le RLL pourrait augmenter parallèlement au développement des technologies de l'intelligence artificielle et de la puissance de calcul, ainsi qu'à la confiance croissante des consommateurs ; voir Suzanne Van ARSDALE, [supra note 13](#), p. 119.

⁶⁰ Ethan KATCH et Janet RIFKIN, [supra note 32](#).

⁶¹ Felikas PETRAUSKAS, Elgé KYBARTIENE, [supra note 21](#).

⁶² Julia HORNLE, Cambridge University Press, 2009, Cross-border Internet Dispute Resolution, p. 76.

ligne des litiges » en raison du rythme croissant du développement des technologies de l'information et de l'équilibre particulier entre les modes extrajudiciaires de résolution des conflits et les technologies de l'information et de la communication⁶³. Néanmoins, on peut introduire un nombre de précisions à l'égard de la portée de ce concept ce qui rendra sa perception plus claire.

Il serait préférable de considérer le terme « règlement en ligne des litiges » comme désignant les mécanismes extrajudiciaires de résolution des différends impliquant l'utilisation essentielle des technologies de l'information et de la communication, et notamment des plateformes Web, afin de résoudre une variété des litiges découlant à la fois des opérations en ligne et hors ligne.

Par ailleurs, l'utilisation du terme « extrajudiciaires », faisant référence aux mécanismes de RLL, serait plus appropriée dans le sens que même si le terme « alternatif » désigne les mécanismes de résolution des litiges hors les tribunaux, il fait quand même référence aux modes traditionnels de résolution des litiges hors ligne⁶⁴. Cependant, vu le développement croissant des technologies de l'information et de la communication facilitant le processus de RLL et l'émergence de nouveaux mécanismes de règlement en ligne des différends, distincts des modes alternatifs de résolution des conflits traditionnels, le RLL pourra, dans un avenir proche, constituer une vraie alternative non seulement aux procédures judiciaires, mais aussi aux MARC classiques⁶⁵. Ainsi, le terme « extrajudiciaire » soulignera à la fois le fait que le RLL ne comprend que les méthodes de règlement des litiges hors le système judiciaire, et le fait que ce concept n'est pas limité à l'utilisation des techniques des MARC classiques.

⁶³ Zissis LEKKAS, [supra note 20](#), p. 151.

⁶⁴ Comme la négociation, la médiation, l'arbitrage, etc., voir Charles JARROSSON, Les modes alternatifs de règlement des conflits : présentation générale, *Revue internationale de droit comparé*, N° 49-2, 1997, p. 330.

⁶⁵ Le déplacement des MARC par le RLL résultera probablement davantage d'un logiciel intelligent fournissant des outils qui n'étaient pas du tout présents dans le cadre des MARC traditionnels ; voir Orna RABINOVICH-EINY, Ethan KATSH, [supra note 22](#), p. 23.

