

Strasbourg, 4 décembre 2023

CEPEJ(2023)19FINAL

**COMMISSION EUROPÉENNE POUR L'EFFICACITÉ DE LA JUSTICE
(CEPEJ)**

**LIGNES DIRECTRICES SUR LES MODES ALTERNATIFS DE REGLEMENT EN LIGNE
DES LITIGES**

Document adopté par la CEPEJ lors de sa 41^{ème} réunion plénière¹
(Strasbourg, 4 – 5 décembre 2023)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	3
Définitions.....	4
Objet et champ d'application	5
LIGNES DIRECTRICES.....	6
1. Disponibilité	6
2. Accessibilité.....	10
3. Sensibilisation	12
Annexe.....	14
Exemples et bonnes pratiques liés aux lignes directrices	14
Ligne directrice 1.1	14
Ligne directrice 1.3.....	15
Ligne directrice 2.2.....	16

Introduction

1. L'objectif de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) est (a) d'améliorer l'efficacité et le fonctionnement du système judiciaire des États membres, afin d'assurer que toute personne relevant de leur juridiction puisse faire valoir ses droits de manière effective, renforçant ainsi la confiance des citoyens dans la justice et (b) de permettre de mieux mettre en œuvre des instruments juridiques internationaux du Conseil de l'Europe relatifs à l'efficacité et l'équité de la justice².
2. En 2007, la CEPEJ a adopté des lignes directrices pour améliorer la mise en œuvre des Recommandations du Conseil de l'Europe concernant respectivement la médiation familiale et la médiation en matière civile, la médiation en matière pénale et sur les modes alternatifs de règlement des litiges (MARL) entre les autorités administratives et les parties privées. Ces lignes directrices s'adressent aux États membres et toutes les parties prenantes impliquées dans l'administration de la justice, notamment les juges, les procureurs, les avocats et les médiateurs.
3. La majorité des États membres du Conseil de l'Europe ont intégré dans leur cadre juridique national des dispositions spécifiques sur la médiation et, dans certains cas, des MARL en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité de la justice. La médiation est devenue de plus en plus importante au point que dans certaines juridictions, la participation à une médiation est une condition préalable à la saisine d'un tribunal (« opt-out mediation model »).
4. Cependant, les réglementations spécifiques relatives à l'utilisation des nouvelles technologies dans le cadre de la médiation et des autres MARL demeurent rares, malgré sa récente et rapide expansion mondiale. Cette situation présente un défi majeur face à l'essor des sessions de médiation à distance suite à la pandémie de Covid-19, qui a entraîné d'importants changements dans les modalités opérationnelles sans qu'une mise à jour législative appropriée ne soit effectuée.
5. Par ailleurs, l'évolution des applications d'intelligence artificielle (IA) a engendré de nouvelles opportunités dans le domaine de la médiation. Toutefois, il convient de souligner que ces avancées ne visent pas à remplacer les médiateurs humains, mais plutôt à agir comme un outil complémentaire pour faciliter le processus de médiation. Dans ce contexte précis, l'utilisation de l'IA suscite des interrogations éthiques, juridiques et techniques qu'il est impératif d'examiner avec rigueur et diligence.
6. Outre la médiation, les États membres du Conseil de l'Europe recourent aux MARL tels que la conciliation ou la négociation. Ces dernières soulèvent également des interrogations similaires quant à leur utilisation conjointe avec les technologies.
7. La CEPEJ a analysé l'impact de la numérisation sur les systèmes judiciaires³ et étudié les MARL en ligne par des entités privées. Cette étude vient s'ajouter aux Lignes directrices du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur les mécanismes de règlement des litiges en ligne dans les procédures judiciaires civiles et administratives (CM(2021)36add4-final)⁴.
8. Les prestataires de MARL en ligne devraient veiller à ce que, comme pour les MARL traditionnels, les personnes physiques et morales soient informées qu'elles ne sont jamais privées de leur droit d'accès aux procédures judiciaires, conformément à l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH). Bien que le recours aux MARL en

² Résolution Res(2002)12 établissant la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), adoptée par le Comité des Ministres le 18 septembre 2002 lors de la 808^e réunion des Délégués des Ministres, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016804ddb99.

³ Lignes directrices de la CEPEJ sur la conduite du changement vers la Cyberjustice, <http://rm.coe.int/commission-europeenne-pour-l-efficacite-de-la-justice-cepej-lignes-dir/1680748154>.

⁴ https://search.coe.int/cm/pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a1a348.

ligne offre certains avantages aux parties concernées, qui se sentent plus à l'aise et confortable dans un cadre numérique du litige concerné, cette option ne doit pas priver les parties de leur accès à une procédure judiciaire. Le choix de l'utilisation des MARL en ligne devrait être volontaire pour les parties impliquées, conformément aux réglementations nationales applicables. Les droits fondamentaux tels que celui d'accéder à un tribunal compétent, de bénéficier d'une procédure contradictoire équitable et de disposer d'un recours juridictionnel effectif sont garantis par l'article 6 précité de la CEDH.

9. Les MARL désignent les processus, tels que la médiation, en dehors des tribunaux. Ces processus peuvent améliorer l'efficacité de la justice en réduisant la charge de travail des tribunaux et en offrant aux individus la possibilité de résoudre des litiges dans de multiples domaines, tels que civil, commercial, familial, de la consommation ou administratif, d'une manière rentable, en réduisant la durée et l'acrimonie généralement associées aux procédures judiciaires.

10. Certains États membres du Conseil de l'Europe ont progressé dans l'introduction des nouvelles technologies dans les MARL au sein de leurs systèmes juridiques. Toutefois, ces initiatives doivent être conformes aux principes fondamentaux liés à ces méthodes non contradictoires ou basées sur le consensus pour régler les différends : confidentialité, caractère volontaire et indépendance du prestataire.

11. La CEPEJ a adopté ces lignes directrices⁵ afin d'aider les États membres ainsi que toutes les parties intéressées à mettre en œuvre efficacement des MARL en ligne tout en respectant les principes énoncés dans ses instruments.

Définitions

12. Aux fins des présentes lignes directrices, les termes ci-dessous se définissent comme suit :

i. **Les modes alternatifs de règlements des litiges (MARL)** désignent les "méthodes telles que l'arbitrage, la conciliation, la médiation annexée au tribunal, pour résoudre un litige sans recours à un procès. Certaines de ces méthodes peuvent s'appliquer en matière pénale"⁶.

Les modes alternatifs de règlement **en ligne** des litiges (MARL en ligne) désignent ces dispositifs déployés et utilisés dans un contexte virtuel ou technologique afin de faciliter le règlement extrajudiciaire des litiges⁷.

Les MARL en ligne sont des processus extrajudiciaires qui permettent à deux ou plusieurs parties de résoudre un différend. Ils comprennent différents types de processus pouvant faire appel à l'assistance d'un tiers ou être basés sur des outils entièrement ou partiellement automatisés.

Selon le glossaire de la CEPEJ, la médiation est définie comme "un processus structuré et confidentiel, dans lequel une personne tierce impartiale, connue sous le nom de conciliateur, fait une proposition non contraignante aux parties sur le règlement de leur litige", tandis que la conciliation est définie comme "un processus confidentiel dans lequel une personne tierce impartiale, connue sous le nom de conciliateur, fait une proposition non contraignante aux parties sur le règlement de leur litige".

Les lignes directrices suivront les définitions énoncées dans le Glossaire de la CEPEJ concernant la médiation et la conciliation. Cependant, l'utilisation pratique des MARL en

⁵ Les lignes directrices sont basées sur un projet de Federica Casarosa et Maria Conceição Oliveira.

⁶ Glossaire de la CEPEJ, <https://rm.coe.int/cepej-2019-5final-glossaire-fr-version-10-decembre-as/1680993c4d>.

⁷ Ethan Katsh et Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution : Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco, Jossey-Bass), 2001.

ligne pourra impliquer des mécanismes hybrides ou novateurs de règlement alternatif efficace des litiges.

ii. **L'intelligence artificielle (IA)** désigne "un ensemble de méthodes scientifiques, de théories et de techniques dont le but est de reproduire par le biais d'une machine des capacités cognitives d'un être humain"⁸.

iii. **L'IA** est un système d'information qui résout des problèmes complexes. Un tel système fonctionne en percevant son environnement par la collecte et l'interprétation de données collectées, structurées et non structurées, en tirant des conclusions à partir des connaissances disponibles, en traitant les informations obtenues sur la base de ces données afin de prendre des décisions sur l'action la plus appropriée à entreprendre pour atteindre l'objectif souhaité. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont des technologies qui permettent aux utilisateurs de transmettre, de stocker, de créer, de partager ou d'échanger des informations.

Les TIC comprennent tous les types d'outils et de ressources utilisés pour transmettre, stocker, créer, partager ou échanger des informations⁹. Les exemples les plus courants sont l'internet, les réseaux sans fil, les téléphones portables et d'autres moyens de communication. En outre, sont également intégrés dans cette acception les dispositifs facilitant la messagerie instantanée, la voix sur IP (VoIP) ainsi que la visioconférence.

iv. **Visioconférence**

La visioconférence est un "système qui permet une communication à double sens et simultanée de l'image et du son, qui assure une interaction visuelle, sonore ou verbale"¹⁰ pendant la session en ligne des modes de règlements en ligne des litiges.

Objet et champ d'application

13. Ces lignes directrices traitent du recours aux MARL par des moyens qui peuvent être utilisés et déployés dans un contexte en ligne.

14. Ces lignes directrices ont un large champ d'application incluant toutes les formes de MARL effectuées en ligne, elles incluent donc aussi et surtout la médiation, la négociation et la conciliation (en dehors des procédures judiciaires). Compte tenu des spécificités de l'arbitrage, ce type de procédure de règlement des litiges n'entre pas dans le champ d'application des présentes lignes directrices.

15. Ces lignes directrices suivent la structure des lignes directrices pertinentes de la CEPEJ¹¹, en faisant la distinction entre la disponibilité, l'accessibilité et la sensibilisation, en tenant compte des spécificités qui émergent de l'utilisation des TIC dans la fourniture de mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et de services de médiation en ligne.

16. Les lignes directrices utilisent le terme "MARL en ligne" pour désigner les processus de règlement **extrajudiciaire** des litiges qui se déroulent dans un environnement en ligne, en complément des Lignes directrices du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur les

⁸ Glossaire de la CEPEJ, <https://rm.coe.int/cepej-2019-5final-glossaire-fr-version-10-decembre-as/1680993c4d>.

⁹ Glossaire de l'UNESCO, <https://uis.unesco.org/en/glossary>.

¹⁰ Lignes directrices de la CEPEJ sur la visioconférence dans les procédures judiciaires, <https://rm.coe.int/cepej-2021-4-lignes-directrices-videoconference-fr/1680a2c2f5>.

¹¹ Lignes directrices de la CEPEJ visant à améliorer la mise en œuvre de la Recommandation existante concernant la médiation en matière pénale, <https://rm.coe.int/1680747c2b>, Lignes directrices de la CEPEJ visant à améliorer la mise en œuvre des Recommandations existantes concernant la médiation familiale et en matière civile, <https://rm.coe.int/1680747b9a>, Lignes directrices de la CEPEJ pour une meilleure mise en œuvre de la recommandation existante sur les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les parties privées, <https://rm.coe.int/1680747c2e>.

mécanismes de règlement des litiges en ligne dans les procédures judiciaires civiles et administratives (CM(2021)36add4-final)¹².

17. Les lignes directrices s'adressent à plusieurs publics. Elles s'adressent (i) aux États qui mettent en place le cadre juridique national applicable aux MARL, (ii) aux prestataires de MARL, qui peuvent adopter les suggestions et les approches énumérées ici, en distinguant selon l'ampleur et les spécificités sectorielles, et (iii) au grand public afin de le sensibiliser à l'existence de processus de MARL en ligne et aux garanties de base qu'ils devraient fournir conformément aux normes du Conseil de l'Europe.

LIGNES DIRECTRICES

1. Disponibilité

1.1. *Les États membres sont incités à apporter leur soutien à la mise en place de MARL en ligne offrant des modalités simples, efficaces et crédibles pour la résolution des différends*

18. Les États membres sont invités à identifier les domaines et les secteurs dans lesquels les recours aux MARL en ligne régis par la loi, pourraient être plus efficaces et accélérer et faciliter la résolution des problèmes. Bien qu'ils soient principalement gérés par des acteurs privés, il est possible pour les États membres de promouvoir le développement de MARL grâce à des incitations juridiques et économiques mises en place par le biais d'interventions législatives. Par ailleurs, les États membres peuvent soutenir le recours aux nouvelles technologies dans les MARL par l'adoption d'instruments juridiques non contraignants (tels que des lignes directrices, des recommandations, etc.). Par exemple, ils peuvent encourager la création de MARL indépendants, impartiaux, transparents, effectifs, rapides et équitables (voir par exemple la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation). Cependant, il convient également d'éviter que ces procédures deviennent obligatoires au point d'entraver l'accès des parties au système judiciaire. Comme pour les MARL traditionnels, la participation à des processus de règlement en ligne des litiges ne devrait pas priver un utilisateur du droit d'être entendu par le tribunal. Les droits d'accès à un tribunal, à une procédure contradictoire et à un recours judiciaire effectif sont des droits fondamentaux des individus qui sont protégés par la Convention européenne des droits de l'homme. Bien qu'importants, les objectifs d'efficacité et d'accélération des procédures ne peuvent justifier une atteinte à ces droits.

19. Les États membres ont la possibilité d'établir des exigences minimales visant à garantir l'accès à la justice et des règles de procédures équitables dans le développement et l'utilisation des MARL en ligne. La conformité aux normes fondamentales identifiées en matière d'équité procédurale et d'accès à la justice peut être vérifiée par le biais de mécanismes nationaux de certification. Dans ce contexte, un État membre peut décider que seuls les prestataires certifiés peuvent exercer leur activité, pour des conflits spécifiques ou dans certains domaines. Par exemple, le processus de certification peut définir des critères précis afin d'assurer l'impartialité et l'indépendance (y compris financière) des prestataires impliqués, ainsi que leur expertise concernant les questions soulevées par le litige. Il est également important que la procédure soit facilement accessible, avec une application transparente et publiquement disponible de règles claires et équitables (voir article 21(3) du Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques).

1.2. *Lorsqu'ils fournissent des services en ligne, les prestataires de MARL devraient fournir aux parties des règles de procédure claires et transparentes pour le règlement du litige avant le début du processus de règlement du litige*

¹² https://search.coe.int/cm/pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a1a348.

20. Les MARL en ligne englobent diverses méthodes de règlement des litiges, telles que la médiation, la conciliation et la négociation. Il est ainsi essentiel d'expliquer ces procédures aux parties concernées dans un langage accessible. Cette transparence peut être obtenue par différents moyens, au-delà de l'information basique fournie sur les sites internet dédiés à l'utilisation des MARL en ligne. Les États membres peuvent exiger que les médiateurs et autres acteurs fournissent également des communiqués de presse, diffusions vidéo, webinaires ou publications sur les réseaux sociaux afin d'informer pleinement toutes les parties impliquées.

21. Comme il sera précisé dans la ligne directrice 1.3, il convient également d'assurer une transparence quant à l'utilisation d'applications basées sur l'intelligence artificielle (IA) lors du processus extrajudiciaire de règlement en ligne des litiges. Dans ce cas particulier, il est nécessaire d'informer les parties du rôle joué par ces mécanismes d'IA dans la procédure et s'ils interviennent effectivement dans le règlement du litige. Cette obligation d'information est conforme aux réglementations, recommandations, codes éthiques et lignes directrices internationaux établissant des normes pour la conception, le déploiement et l'utilisation de l'intelligence artificielle.

22. Il est primordial que les parties aient une connaissance préalable du coût associé au MARL en ligne. Par rapport aux procédures judiciaires traditionnelles, il est essentiel que ses frais soient compétitifs et transparents, sans dissimuler d'autres charges pour les parties concernées. Cela n'empêche pas les médiateurs ou autres acteurs intervenants dans ce domaine de poursuivre un intérêt économique lorsqu'ils offrent ces services. Les États membres doivent simplement veiller à garantir une répartition équitable des coûts afin d'éviter tout conflit d'intérêts lors de la mise en œuvre de leurs décisions.

1.3. Les prestataires de MARL en ligne sont encouragés à adopter des mesures techniques conformes aux normes les plus récentes en matière de sécurité, d'équité et d'efficacité. Les États membres sont encouragés à mettre en place un cadre réglementaire permettant de vérifier le respect de ces normes de sécurité, d'équité et d'efficacité

23. Pour être tourné vers l'avenir, les MARL en ligne devraient faire l'objet d'un processus continu de mise à jour et de mise à niveau en fonction de l'évolution des outils TIC et, en particulier, de la possibilité d'inclure et de déployer des applications basées sur l'IA.

24. La littérature a souligné à plusieurs reprises que les TIC intégrés dans les MARL ne peuvent pas être considérés comme une simple tierce partie (comme un médiateur ou un négociateur), mais plutôt comme une "quatrième partie"¹³. La transition d'une simple position auxiliaire à un rôle plus proactif découle de l'évolution des technologies utilisées et intégrées dans le MARL en ligne. Ces avancées technologiques incluent désormais des agents logiciels intelligents, dotés du pouvoir d'assister les parties impliquées ainsi que les médiateurs, conciliateurs ou autres professionnels opérant dans ce domaine. Le but ultime étant de parvenir à une solution consensuelle convenue mutuellement¹⁴.

25. Par exemple, les outils tels que la messagerie instantanée, les forums, les appels vidéo et téléphoniques, la visioconférence, les listes de diffusion et la présence vidéo ne jouent pas un rôle actif dans la résolution des conflits et n'ont pas d'autonomie dans le processus de prise de décision. Toutefois, leur utilisation peut aider et soutenir le travail des êtres humains, mais c'est toujours à ces derniers qu'incomberont la planification et la prise de décision. Les technologies innovantes qui peuvent permettre à une plateforme d'assumer la planification, la définition de la stratégie ou encore la prise de décisions sont par exemple les réseaux neuronaux artificiels, des agents logiciels intelligents, les mécanismes de raisonnement basés

¹³ Ethan Katsh et Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution : Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco, Jossey-Bass), 2001.

¹⁴ Colin Rule, *Technology and the Future of Dispute Resolution*, DISP. RESOL. MAG, hiver 2015, p. 4, 5.

sur les cas, les méthodes de représentation et de raisonnement des connaissances, l'argumentation, l'apprentissage et la négociation. Ces dernières sont basées sur l'utilisation d'applications liées à l'IA. Au sein des différents types de recherche en IA, certains démontrent clairement leur efficacité pour améliorer le processus décisionnel des MARL en ligne.

26. Bien que les outils d'IA soient encore peu utilisés dans les processus de MARL en ligne disponibles sur le marché, les États membres peuvent envisager de financer publiquement une collaboration avec le secteur privé afin de développer des activités de recherche conjointes impliquant à la fois des experts juridiques et des informaticiens qui développeraient des applications basées sur l'IA à utiliser dans les MARL en ligne.

1.4. Les États membres devraient veiller à ce que les prestataires de MARL en ligne n'enfreignent pas les droits relatifs à la protection des données, y compris, le cas échéant, le droit à l'information, le droit d'accès aux données, le droit de s'opposer au traitement des données et le droit à l'effacement

27. Les lois sur la protection des données devraient être applicables à tout MARL en ligne afin de garantir que les données à caractère personnel collectées, stockées et traitées au cours de la procédure de règlement des litiges sont protégées contre toute utilisation abusive et qu'elles sont finalement effacées. Les principaux éléments sous-jacents de cette approche sont la légalité, l'équité, la spécification des finalités et la proportionnalité du traitement des données. La responsabilité et la démonstration du respect des règles (obligation de rendre compte), la transparence, la sécurité des données et la gestion des risques sont également des exigences essentielles.

28. Le régime de protection des données identifié par la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) peut servir de référence pour la sauvegarde des droits et des intérêts des personnes concernées. Les États membres devraient accorder une attention particulière aux lignes directrices sur l'intelligence artificielle et la protection des données adoptées en 2019 par le Comité consultatif de la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (T-PD) du Conseil de l'Europe (T-PD(2019)01¹⁵).

29. Avec le développement des MARL en ligne, il est impératif d'assurer une protection adéquate des données personnelles des parties et des tiers impliqués. Les principes de "respect de la vie privée dès la conception" et de "respect de la vie privée par défaut" devraient être appliqués et être reflétés dans les choix ou dans les mesures tant techniques qu'organisationnelles de la structure des MARL en ligne.

1.5. Les prestataires de MARL en ligne devraient garantir un niveau adéquat de cybersécurité, tout en tenant compte de l'impératif de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données

30. Les prestataires de MARL en ligne devraient envisager des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données à caractère personnel, y compris dans le cadre de leurs activités quotidiennes. D'une part, ils doivent envisager l'utilisation de mesures techniques visant à sécuriser le traitement des données, prévenir les violations éventuelles et enregistrer les activités liées au traitement. D'autre part, des mesures organisationnelles devraient garantir à tous les participants aux processus de règlement des litiges une connaissance suffisante des règles applicables et de leur mise en œuvre concrète. Cela s'étend notamment aux membres du personnel interne, médiateurs, conciliateurs et autres prestataires de MARL en ligne ainsi qu'à tous les employés qui devraient être formés à la réglementation sur la protection des données.

¹⁵ <https://rm.coe.int/avis-sur-la-demande-d-adhesion-de-la-republique-du-kazakhstan/16808e56e9>.

31. La cybersécurité est cruciale, car les cyberattaques sont de plus en plus sophistiquées et nombreuses et peuvent non seulement affecter l'intégrité des MARL en ligne, mais aussi entraver les systèmes de gestion des données, avec le risque de manipulation et de divulgation d'informations confidentielles. Des mesures techniques et organisationnelles devraient être envisagées pour renforcer leur cyber-résilience face aux attaques. Ces mesures devraient viser à la fois à prévenir les violations et à atténuer l'impact d'une attaque.

32. En contrepartie des principes applicables aux données à caractère personnel, les MARL en ligne devraient également respecter les principes de "sécurité dès la conception" et de "sécurité par défaut". En conséquence, les mesures visant à protéger la confidentialité (contrôle d'accès et authentification), l'intégrité (prévention de l'altération ou de la suppression des données) et la disponibilité (prévention des perturbations ou des limitations d'accès) des données et des réseaux devraient être adoptées dès la conception et le développement des technologies qui seront utilisées dans le cadre des MARL en ligne. En outre, ces technologies sont configurées de manière à garantir un niveau de sécurité plus élevé, ce qui devrait permettre au premier utilisateur de recevoir une configuration par défaut avec les paramètres les plus sûrs possibles. Les lignes directrices du Comité des ministres du Conseil de l'Europe sur les mécanismes de règlement en ligne des litiges dans les procédures judiciaires civiles et administratives fournissent déjà une checklist de cybersécurité que les prestataires de MARL en ligne peuvent adopter.

1.6. Le prestataire impliqué dans les MARL en ligne devrait avoir une connaissance suffisante des types de technologies adoptées, afin d'éviter que l'utilisation de la technologie n'affecte négativement l'action de la personne dans le règlement des litiges

33. Dans le but d'assurer une utilisation adéquate des technologies disponibles pour mener les MARL en ligne, conformément aux principes fondamentaux de respect des droits des parties et de leurs consultants, une formation appropriée devrait au moins permettre :

- l'identification des types de technologies disponibles utilisées dans le MARL en ligne ;
- l'évaluation de la pertinence, des avantages et des risques de l'utilisation de chaque technologie ;
- d'acquérir les compétences nécessaires pour fournir des explications appropriées aux parties et aux consultants sur chaque technologie disponible et son utilisation dans le cadre du MARL en ligne.

1.7. Les prestataires de MARL en ligne devraient s'assurer que la technologie qu'ils utilisent est inclusive, en prenant particulièrement en considération les exigences des personnes vulnérables

34. Les MARL en ligne devraient prendre en considération l'approche individualisée, tenant compte des conditions économiques et sociales (ex. revenu, emploi, degré d'éducation et capacité à parler une langue) qui caractérisent les parties susceptibles d'utiliser ces services afin de répondre aux divers besoins qui peuvent émerger dans ce contexte. Par exemple, si les MARL en ligne sont utilisés dans le domaine de la migration, il est hautement probable que les parties auront besoin d'un service de traduction. Ces adaptations doivent être prises en compte à toutes les étapes du processus, y compris au niveau des systèmes d'authentification qui doivent également être sensibles aux spécificités des groupes vulnérables tels que les personnes handicapées. Des méthodes alternatives d'authentification doivent être mises à disposition afin qu'un MARL en ligne ne repose pas exclusivement sur des éléments ou documents dont certaines personnes handicapées pourraient ne pas disposer, par exemple un permis de conduire.

35. L'évaluation de la vulnérabilité devrait également tenir compte du fait que le processus de numérisation peut affecter la capacité des utilisateurs à faire des choix rationnels. La

collecte de données, le traitement et l'analyse des comportements peuvent servir de base au développement d'outils et d'applications qui simplifient et réduisent le coût de certaines activités. Cependant, les mêmes éléments de base, s'ils visent à exploiter les biais cognitifs¹⁶, peuvent être utilisés pour manipuler les perceptions des utilisateurs¹⁷. Cela pourrait conduire à une vulnérabilité accrue dans le contexte numérique.

2. Accessibilité

2.1. Les prestataires des MARL devraient concevoir des services en ligne conviviaux et clairement organisés, afin de permettre aux parties de comprendre toutes les étapes procédurales, leurs conséquences et effets de l'accord. La conception technique devrait répondre aux normes internationalement reconnues en matière d'accessibilité

36. L'accessibilité numérique revêt une importance cruciale, pouvant s'appuyer sur les lignes directrices énoncées en 1999 par l'Initiative pour l'accessibilité du Web du World Wide Web Consortium. Ces directives sont connues sous le nom de "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)"¹⁸. Les sites internet, les applications mobiles, les plateformes logicielles et les autres technologies peuvent être accessibles lorsqu'ils sont développés et conçus selon des normes d'accessibilité internationalement reconnues.

37. La page d'accueil est la page permettant une première interaction avec les prestataires de MARL en ligne ; elle doit donc être compréhensible et attrayante. Si les utilisateurs ne peuvent pas comprendre les premières étapes à suivre, ils risquent d'abandonner rapidement le processus et de ne plus jamais y revenir. De même, tout le contenu disponible doit pouvoir être adapté aux besoins et aux préférences des parties. Par exemple, lorsque la visioconférence est envisagée, les personnes malvoyantes doivent être guidées pour trouver facilement le lecteur vidéo sur la page, utiliser les commandes ou régler le volume pour entendre le contenu vidéo. Si un texte alternatif équivalent ("alt text") n'est pas fourni pour toutes les images, toute information communiquée par le biais des images sera inaccessible aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

38. Les sites internet accessibles ne devraient pas présenter de contenu clignotant, parce que de nombreux utilisateurs trouvent cela distrayant ou ennuyeux. Plus important encore, un site internet présentant ces caractéristiques peut être inutilisable pour les personnes épileptiques ou souffrant de certains handicaps cognitifs.

39. Les étapes de la procédure applicables aux prestataires de MARL devraient être préalablement définies de manière claire, et les parties concernées doivent être pleinement informées du déroulement du processus. Afin d'assurer leur capacité à naviguer efficacement dans le processus de MARL en ligne, il est recommandé de mettre en place des vidéos tutorielles ainsi que des tests avec les parties ou des réunions informelles avec leurs avocats (s'ils sont présents). Cette assistance ne doit pas se limiter à une simple formation initiale, mais plutôt s'étendre tout au long du processus afin de résoudre toute difficulté technique pouvant survenir.

2.2. Les prestataires de MARL doivent veiller à la participation effective des parties au processus en ligne

¹⁶ Les biais cognitifs peuvent également affecter les choix rationnels des utilisateurs et être ensuite exploités, tels que le cadrage (la manière dont les choix sont présentés) et l'inertie (les utilisateurs sont plus susceptibles de choisir les valeurs par défaut et le statu quo).

¹⁷ Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil, Nouvel agenda du consommateur. Renforcer la résilience des consommateurs pour une relance durable, COM/2020/696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1620382917569>.

¹⁸ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

40. Les prestataires de MARL et les parties doivent déterminer si le fait d'organiser une séance en ligne est raisonnable et appropriée dans le contexte spécifique du litige, en tenant compte de la confidentialité, la participation effective et le niveau de compétences informatiques des parties impliquées.

41. Les prestataires de MARL sont encouragés à intégrer une phase de triage dans leurs services, consistant à collecter les questions présentées par les parties et à identifier les besoins et problèmes émergents afin de déterminer l'approche ou le service approprié pour résoudre le litige. Un triage efficace doit permettre d'évaluer avec précision les circonstances factuelles, la documentation requise et, si possible, les sources juridiques pertinentes. Cette étape procédurale est importante pour permettre aux parties non représentées par un conseiller juridique, d'exposer leur demande. La fonction de triage peut être intégrée au processus global, mais s'avère particulièrement bénéfique dans un contexte en ligne où diverses alternatives sont disponibles. L'utilisation des nouvelles technologies pour effectuer ce triage constitue également une option adéquate lorsqu'elle facilite l'analyse du différend par les parties concernées, préparer les documents à soumettre et initie ensuite la procédure visant au règlement du litige.

42. Les prestataires de MARL et les parties devraient convenir au préalable des procédures à suivre ainsi que de la technologie, des logiciels, de l'équipement, du type de connexion et de la sécurité.

43. Les prestataires de MARL en ligne devraient donner aux parties la possibilité de tester la qualité audio et vidéo, soit préalablement, par exemple au moyen d'un auto-test, soit au début du MARL en ligne, afin de permettre à chaque participant de se familiariser avec les fonctionnalités de la plateforme et de lui fournir, si nécessaire, une formation adéquate à son utilisation. Pendant la session, ils devraient être en mesure de contrôler en permanence la qualité de l'image et du son de la liaison vidéo afin de réduire au minimum les incidents techniques susceptibles d'affecter le droit des parties à participer effectivement aux processus. En cas d'incident technique, ils devraient suspendre la session jusqu'à ce qu'il soit corrigé, en fonction de sa nature. Afin d'améliorer le niveau de connaissance et d'expertise, les lignes directrices sur la visioconférence dans les procédures judiciaires de la CEPEJ (2021)¹⁹ fournissent également des éléments utiles.

44. Les noms complets et les rôles des participants à la session à distance doivent être connus des parties et être identifiés par les prestataires de MARL en ligne avant le début de la session. Ils doivent demander une déclaration de confidentialité à tous les participants avant le début de la session.

45. Il est interdit de photographier, d'enregistrer, de diffuser ou de disséminer sous quelque forme que ce soit toute ou partie de la session (y compris la piste audio).

46. Lorsqu'un interprète est nécessaire pendant une session, il est recommandé de favoriser la présence de cet interprète aux côtés du participant qui ne maîtrise pas la langue préalablement convenue.

2.3. Les prestataires de MARL devraient permettre aux parties de soumettre des informations et des documents pertinents pour le MARL en ligne

47. Chaque partie devrait être en mesure de présenter ses arguments sur la base de documents et de matériel pertinents. Les prestataires devraient fournir aux parties des formulaires leur permettant de télécharger des informations concernant le litige en question. Ces formulaires devraient pouvoir être adaptés aux différents types de TIC utilisés par les parties, tels que des ordinateurs et des appareils mobiles dotés de systèmes d'exploitation différents. Il serait souhaitable d'envisager également des formats alternatifs tels que le braille,

¹⁹ <https://edoc.coe.int/en/efficiency-of-justice/10706-guidelines-on-videoconferencing-in-judicial-proceedings.html>

les gros caractères et les formats électroniques accessibles, à mettre à disposition sur demande.

48. Selon la nature du contenu de la procédure MARL en ligne, il est impératif que les éléments pertinents soient communiqués de manière accessible et adéquate à toutes les parties concernées. Cette communication doit être effectuée avec précision, rigueur et exhaustivité afin qu'ils puissent faire l'objet d'un recours ou d'une contestation le cas échéant.

49. Les opérations de chargement et de téléchargement de documents devraient être à la portée de tous les utilisateurs. La lisibilité des documents doit être assurée pour tous les participants. La norme ISO d'accessibilité universelle PDF/UA constitue une garantie d'accessibilité des fichiers PDF au plus grand nombre possible de lecteurs. Ainsi, les documents générés en Word, Excel et HTML peuvent être rendus totalement accessibles, y compris pour tous les aspects de ces documents tels que les tableaux complexes ou autres éléments visuels pertinents.

50. La gestion de l'information devrait permettre aux parties de retrouver rapidement les documents, en garantissant leur authenticité et leur fiabilité. Selon le type de MARL en ligne, la soumission d'informations et de documents devrait également inclure la possibilité pour les parties de demander la suppression totale des documents et informations soumis afin de préserver la confidentialité du processus.

2.4. *Dans les cas impliquant des personnes vulnérables ou à la demande des parties, les prestataires de MARL en ligne peuvent désigner une tierce personne, extérieure au processus, susceptibles de guider les parties*

51. Les personnes vulnérables peuvent être exposées à des risques plus élevés d'exploitation par des influences ou pressions extérieures. Les médiateurs ont l'obligation de s'assurer que les parties comprennent le processus et sont en mesure de décider de l'issue du litige. On pourrait néanmoins envisager qu'un tiers impartial vienne l'aider dans leurs activités. Par exemple, en cas de troubles cognitifs, l'intermédiaire aiderait la personne handicapée à comprendre le processus, en veillant à ce que tout soit correctement expliqué. L'intermédiaire devrait être une personne totalement neutre, distincte de celles impliquées dans les processus, afin d'éviter tout conflit d'intérêts. Une option appropriée serait d'ajouter, parmi les options préliminaires disponibles, la possibilité pour une partie de solliciter cette assistance spécifique avant le début de la procédure²⁰.

3. Sensibilisation

3.1. *Les États membres devraient encourager les personnes physiques et morales à recourir aux MARL en ligne, notamment en les informant de l'existence d'une telle option*

52. En complément des initiatives déjà mises en place par les prestataires de MARL en ligne, les États membres devraient soutenir les activités de sensibilisation et de formation destinées aux particuliers et aux personnes morales afin de favoriser l'essor des MARL en ligne. Ces mesures devraient être accompagnées d'une amélioration des compétences numériques des citoyens et en particulier des groupes vulnérables, tels que les personnes handicapées, les personnes âgées, les migrants etc.

3.2. *Les États membres devraient encourager la mise en place d'une formation spécialisée pour les avocats sur l'utilisation des technologies en cas de réunions par visioconférence et audioconférence, en abordant spécifiquement*

²⁰ Principes et lignes directrices internationaux relatifs à l'accès à la justice des personnes handicapées, ONU, 2020, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2020/10/Access-to-Justice-EN.pdf>

les dispositions nécessaires pour répondre aux préoccupations sécuritaires exprimées par leurs clients

53. Lorsqu'ils conseillent leurs clients sur le choix des réunions en ligne pour régler leurs litiges, les avocats devraient être en mesure de leur fournir des informations claires sur leur utilisation et de les soutenir au cours de la session en ligne. L'utilisation appropriée des réunions en ligne par les avocats devrait être intégrée dans les programmes de formation initiale et continue des avocats.
54. Les barreaux devraient encourager leurs membres à participer à des programmes de formation spécifiques sur l'utilisation des technologies dans les sessions de règlement des litiges.
55. Les formations devraient inclure des bonnes pratiques afin de demeurer constamment en phase avec les progrès technologiques, notamment ceux liés à la mise en place de MARL en ligne. Les formateurs devraient utiliser des exemples tirés du monde réel pour illustrer leurs propos.

Annexe

Exemples et bonnes pratiques liés aux lignes directrices

Ligne directrice 1.1

Certification de MARL en ligne

France

Le décret n° 2021-95 du 29 janvier 2021 apporte des modifications au régime de certification des services de conciliation, de médiation et d'arbitrage en ligne en France (modifiant le décret 2017-1457 du 9 octobre 2017 relatif à la liste des médiateurs auprès de la cour d'appel et le décret 2019-1089 du 25 octobre 2019 relatif à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage).

Le décret prévoit que le service de conciliation, de médiation ou d'arbitrage en ligne doit faire l'objet d'un audit de suivi, réalisé à distance, sauf exceptions. Il importe de souligner qu'une procédure permettant le transfert de certification entre organismes a été instaurée dans un souci d'allier exigence quant au suivi certificatif avec une saine compétition entre ces organismes. De plus, une procédure de prolongation d'une certification antérieure a été introduite. En cas de refus, de suspension ou de retrait de la certification par l'organisme de certification, un mécanisme de recours interne est à la disposition du prestataire de services.

Union européenne

Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (loi sur les services numériques)

Article 21 - Règlement extrajudiciaire des litiges

1. Les destinataires du service, y compris les particuliers ou les entités qui ont soumis des notifications, qui sont destinataires des décisions visées à l'article 20, paragraphe 1, ont le droit de choisir tout organe de règlement extrajudiciaire des litiges qui a été certifié conformément au paragraphe 3 du présent article en vue de résoudre les litiges relatifs à ces décisions, y compris pour les réclamations qui n'ont pas été résolues par le système interne de traitement des réclamations visé audit article.

[...]

3. Le coordinateur pour les services numériques de l'État membre dans lequel est établi l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges certifie cet organe, à sa demande, pour une période maximale de cinq ans, qui peut être renouvelée, lorsque l'organe a démontré qu'il remplit l'ensemble des conditions suivantes :

- a) il est impartial et indépendant, y compris financièrement indépendant, des fournisseurs de plateformes en ligne et des destinataires du service fourni par les fournisseurs de plateformes en ligne, y compris des particuliers ou des entités qui ont soumis des notifications;
- b) il dispose de l'expertise nécessaire en ce qui concerne les questions liées à un ou plusieurs domaines particuliers de contenu illicite, ou en ce qui concerne l'application et la mise en application des conditions générales d'un ou de plusieurs types de plateformes en ligne, lui permettant de contribuer efficacement au règlement d'un litige ;
- c) ses membres ne sont pas rémunérés en fonction de l'issue de la procédure ;
- d) le processus de règlement extrajudiciaire des litiges qu'il propose est facilement accessible au moyen d'une technologie des communications électroniques et prévoit

- la possibilité d'engager le processus de règlement des litiges et de soumettre les documents justificatifs nécessaires en ligne ;
- e) il est en mesure de régler des litiges de manière rapide, efficace et économiquement avantageuse, et dans au minimum une des langues officielles des institutions de l'Union ;
 - f) le processus de règlement extrajudiciaire des litiges qu'il propose se déroule conformément à des règles de procédure claires et équitables, qui sont aisément et publiquement accessibles et qui respectent le droit applicable, y compris le présent article.

Le cas échéant, le coordinateur pour les services numériques précise dans le certificat :

- a) les questions particulières sur lesquelles porte l'expertise de l'organe, visées au premier alinéa, point b); et
- b) la ou les langues officielles des institutions de l'Union dans laquelle ou lesquelles l'organe est en mesure de régler des litiges, comme il est prévu au premier alinéa, point e).

Ligne directrice 2.1

Un service convivial

Royaume-Uni

AviationADR est un MARL basé au Royaume-Uni, approuvé par l'Autorité de l'aviation civile (le régulateur national de l'aviation) et géré par Consumer Dispute Resolution Limited (CDRL). Le système est indépendant et impartial, sans frais pour les passagers. Il se concentre sur les plaintes déposées par les passagers à l'encontre des compagnies aériennes et des aéroports qui souscrivent à la plateforme. Il est important de noter que la décision résultant de la procédure peut inclure (a) l'imposition d'un comportement à la compagnie aérienne/à l'aéroport (y compris l'émission d'excuses formelles) ; (b) le paiement par la compagnie aérienne ou l'aéroport d'une indemnité financière en règlement total et définitif, n'excédant pas 25 000 livres sterling, à titre de compensation pour i) la perte financière réelle prouvée et/ou l'aggravation, la détresse et/ou le désagrément causés par le(s) acte(s) ou omission(s) faisant l'objet de la plainte et/ou ii) tous les coûts raisonnables prouvés par le plaignant dans le cadre de la plainte. Si la partie défenderesse est membre d'AviationADR, elle sera contractuellement tenue d'appliquer la décision.

Ligne directrice 1.3

Principes applicables à l'intelligence artificielle pour la justice

Conseil de l'Europe

Charte éthique européenne sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les systèmes judiciaires et leur environnement

Principe 4 - Principe de transparence, d'impartialité et d'équité : rendre les méthodes de traitement des données accessibles et compréhensibles, autoriser des audits externes.

Union européenne

Proposition de loi sur l'intelligence artificielle

Article 13 - Transparence et information aux utilisateurs

1. La conception et le développement des systèmes d'IA à haut risque sont tels que le fonctionnement de ces systèmes est suffisamment transparent pour permettre aux utilisateurs d'interpréter les résultats du système et de l'utiliser de manière appropriée. Un type et un

niveau adéquats de transparence permettent de veiller au respect des obligations pertinentes incombant à l'utilisateur et au fournisseur énoncées au chapitre 3 du présent titre.

2. Les systèmes d'IA à haut risque sont accompagnés d'une notice d'utilisation dans un format numérique approprié ou autre, contenant des informations concises, complètes, exactes et claires, qui soient pertinentes, accessibles et compréhensibles pour les utilisateurs.

3. Les informations visées au paragraphe 2 comprennent :

- (a) l'identité et les coordonnées du fournisseur et, le cas échéant, de son mandataire ;
- (b) les caractéristiques, les capacités et les limites de performance du système d'IA à haut risque, notamment :
 - i) sa destination ;
 - ii) le niveau d'exactitude, de robustesse et de cybersécurité visé à l'article 15 qui a servi de référence pour les tests et la validation du système d'IA à haut risque et qui peut être attendu, ainsi que toutes circonstances connues et prévisibles susceptibles d'avoir une incidence sur le niveau attendu d'exactitude, de robustesse et de cybersécurité ;
 - iii) toutes circonstances connues ou prévisibles liées à l'utilisation du système d'IA à haut risque conformément à sa destination ou dans des conditions de mauvaise utilisation raisonnablement prévisible, susceptibles d'entraîner des risques pour la santé et la sécurité ou pour les droits fondamentaux ;
 - iv) ses performances en ce qui concerne les personnes ou groupes de personnes à l'égard desquels le système est destiné à être utilisé ;
 - v) le cas échéant, les spécifications relatives aux données d'entrée, ou toute autre information pertinente concernant les jeux de données d'entraînement, de validation et de test utilisés, compte tenu de la destination du système d'IA.
- (c) les modifications du système d'IA à haut risque et de ses performances qui ont été prédéterminées par le fournisseur au moment de l'évaluation initiale de la conformité, le cas échéant;
- (d) les mesures de contrôle humain visées à l'article 14, notamment les mesures techniques mises en place pour faciliter l'interprétation des résultats des systèmes d'IA par les utilisateurs;
- (e) la durée de vie attendue du système d'IA à haut risque et toutes les mesures de maintenance et de suivi nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de ce système d'IA, notamment en ce qui concerne les mises à jour logicielles.

Ligne directrice 2.2

Triage

Royaume-Uni

Resolver est un prestataire britannique de services de règlement en ligne des litiges²¹, qui couvre plusieurs secteurs, des télécommunications aux voyages, en passant par les plaintes relatives à l'eau et à la propriété. Il couvre également le secteur de la santé. Toutefois, dans ce cas, la plateforme ne peut pas statuer sur les affaires liées au National Health Service (NHS), mais elle fournit des conseils aux demandeurs afin qu'ils puissent suivre la procédure existante.²² Plus spécifiquement, elle propose un service gratuit et confidentiel appelé Patient Advice and Liaison Service (PALS), qui offre informations et soutien sur toutes les questions relatives à la santé. De plus, elle met à disposition des directives détaillées concernant les procédures ainsi que toute documentation requise lors d'une demande auprès du NHS.

²¹ <https://www.resolver.co.uk/>.

²² <https://www.resolver.co.uk/rights-guide/health-services>.