



Strasbourg, le 1^{er} août 2018

CDCJ(2018)5

COMITÉ EUROPÉEN DE COOPÉRATION JURIDIQUE
(CDCJ)

93^e réunion plénière
14-16 novembre 2018

Strasbourg, Conseil de l'Europe
Palais de l'Europe, Salle 8
Ouverture à 9h30

**Le règlement en ligne des litiges et le respect du droit
à un procès équitable et du droit à un recours effectif
(Articles 6 et 13 de la Convention européenne des droits de l'homme)**

ETUDE TECHNIQUE SUR LE REGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES

Préparé par Professeur Julia Hörnle, CCLS, Université Queen Mary de Londres
Avec l'aide à la recherche de Matthew Hewitson et Illia Chernohorenko

Contenu

Résumé.....	4
Contexte et objet de l'étude.....	11
Méthodologie.....	11
Définition et clarification du concept de RLL.....	12
Techniques et outils de RLL utilisés.....	14
Place du RLL dans les procédures civiles ou administratives	15
Le RLL dans les états membres du Conseil de l'Europe : état des lieux (en anglais uniquement)	16
Belgique.....	16
Bosnie Herzégovine.....	16
Croatie.....	18
Chypre.....	19
Danemark.....	21
France.....	23
Géorgie.....	23
Allemagne.....	25
Grèce.....	27
Hongrie.....	27
Irlande.....	28
Lettonie.....	30
Moldavie.....	31
Montenegro.....	33
Pays-Bas.....	34
Pologne.....	35
Slovaquie.....	38
Suisse.....	39
Turquie.....	40
Tendances du recours au RLL dans les états membres du conseil de l'europe.....	42
Le RLL au tribunal ; comparaison entre les systèmes de common law et de droit romain	44
initiatives supplémentaires (non évoquées dans les questionnaires) : juridictions civiles en Angleterre et au Pays de Galles et procédure parallèle en Colombie-Britannique	45
RLL et acces a la justice (articles 6 et 13).....	47
Teneur du droit à un procès équitable (article 6)	49

Indépendance et impartialité	51
Équité de la procédure et égalité des armes	53
Procédure contradictoire et communication des preuves	54
Transparence : audiences publiques et décisions publiques.....	55
Effectivité et exécution des décisions	58
Obligation de motiver la décision.....	59
Droit de recours et/ou de contrôle juridictionnel.....	59
Protection des données, vie privée, sécurité des informations et cybersécurité.....	61
Article 13 – droit à un recours effectif.....	62
Possibilité d'appliquer les normes d'un procès équitable au rll.....	63
La fracture numérique	64
Utilisation de l'intelligence artificielle dans les tribunaux.....	66
Conclusions et recommandations	68
Annexe 1.....	74
Questionnaire adresse aux états membres du conseil de l'europe	74
Introduction et explication	74
Activité du conseil de l'europe.....	76
Instructions	76
Partie a: les juridictions civiles et commerciales.....	77
Partie b : les juridictions administratives.....	82
Annexe 2.....	87
Entretiens avec des experts.....	87
Arno R. Lodder.....	87
Judge Dory Reiling.....	90
Pablo Cortes,	93
Pavel Loutocky -	96
Dr Stefaan Voet	99
Darin Thomson -	102
Angie Raymond	109
Colin Rule:	112
Fernando Esteban de la Rosa:.....	114
John Zeleznikov	117
Shannon Salter	120

RÉSUMÉ

On observe dans les États membres du Conseil de l'Europe les tendances suivantes.

(i) Quelques États (comme l'Allemagne, la Bosnie-Herzégovine, la Croatie, le Danemark, la France, la Géorgie, le Monténégro, la Pologne, la République tchèque, la Suisse) utilisent ou encouragent des mécanismes de règlement alternatif des litiges avant le procès. Ces mécanismes préliminaires, souvent recommandés aux parties par le juge/le tribunal, sont rarement obligatoires pour pouvoir porter plainte au civil, à quelques exceptions près : différends familiaux ou certains différends du travail en Croatie, certains litiges en Géorgie, différends du travail en Turquie, nouvelle procédure en France obligeant les parties à tenter une médiation dans certaines affaires, certaines affaires familiales au Monténégro, etc. Dans un cas (Pologne), les parties doivent indiquer sur le formulaire de plainte si elles ont envisagé la médiation et si non, expliquer pourquoi. Dans quelques États en outre, des pénalités financières peuvent s'appliquer si les parties écartent toute médiation (Angleterre et Pays de Galles, Irlande). Seuls de rares États signalent que ces mécanismes préliminaires utilisent des techniques de RLL (en France par exemple, des outils de communication à distance de type Skype sont utilisés pour la médiation familiale). Toutefois, dans certains des États utilisant des mécanismes préalables au procès, la médiation ou la conciliation est assurée par un médiateur privé qui recourt parfois à des techniques de RLL (par exemple, la République tchèque mentionne l'usage de la vidéoconférence pour des réunions à distance). Dans d'autres États membres, la médiation est assurée par une entité ou autorité officielle (citons la conciliation assurée par un juge en Allemagne, en Géorgie ou pour certains types de litiges en Suisse). Cependant, la majorité des États n'utilise pas de mécanisme préliminaire de règlement alternatif des litiges.

(ii) Aucun État n'a encore mis en place le RLL sous forme de procédure distincte, en instaurant de nouvelles règles de procédures au sein d'un tribunal civil ou administratif existant. Un tel projet existe cependant pour le nouveau Tribunal en ligne en Angleterre et au Pays de Galles (litiges civils portant sur des créances jusqu'à 25 000 livres). Par ailleurs, aucun État n'a encore totalement transposé en ligne ses procédures civiles ou administratives, ni achevé la numérisation de ses tribunaux en créant une plate-forme en ligne où les usagers pourraient archiver et consulter les dépositions, les preuves et les documents judiciaires et utiliser des outils de communications synchrones tels que la vidéoconférence, remplaçant ainsi les tribunaux traditionnels (bien que les Pays-Bas et le Portugal aient avancé dans cette direction). La Moldova a entrepris d'instaurer des tribunaux numérisés en tant que procédures parallèles ; les parties auront le choix entre procédure judiciaire traditionnelle ou en ligne.

Cela étant, des éléments des techniques de RLL existent dans de nombreux États.

(iii) Certains États disposent de règles de procédure accélérées ou simplifiées pour 1) les litiges mineurs, 2) les réclamations de consommateurs (non couvertes par notre étude) et 3) les injonctions de paiement (demandes de paiement de créances au montant certain). Pour les injonctions de paiement, les procédures accélérées ou simplifiées ne s'appliquent parfois qu'en deçà d'un certain plafond (par exemple au

Portugal, ou en République tchèque avec un montant maximal d'un million de couronnes tchèques), ou sont réservées aux litiges interentreprises (par exemple en Belgique). On trouve en outre un exemple de procédure accélérée pour mettre fin à un bail (voir la procédure d'expulsion au Portugal). L'Irlande et la Hongrie disposent d'une plate-forme judiciaire en ligne pour certains litiges mineurs.

(iv) Parfois en ligne, ces procédures accélérées passent toutefois le plus souvent « hors ligne », rejoignant la procédure traditionnelle, lorsque l'autre partie produit une défense (par exemple en Angleterre et au Pays de Galles avec le Money Claim Online ou en Pologne, au Portugal ou en Suisse). En Allemagne, les demandes d'injonctions de paiement et celles portant sur des litiges mineurs, en particulier, peuvent être déposées par voie électronique.

(v) Certains États ont adopté (ou sont en passe d'adopter) des systèmes électroniques de gestion des documents internes aux tribunaux et des systèmes d'archivage pour les usagers des tribunaux, sécurisés et authentifiés par signature électronique, qui permettent aux parties ou à leurs avocats d'accéder aux dossiers judiciaires après authentification (par exemple l'Allemagne, le Danemark, la Lettonie, les Pays-Bas, le Portugal avec la plate-forme Citius et la Slovaquie). Le Monténégro a créé le cadre juridique nécessaire pour mettre en place de tels systèmes dans sa procédure civile et a commencé à former ses magistrats. La Moldova est également en train d'adopter l'archivage électronique (y compris des preuves), appliqué à titre pilote en 2018. Une plate-forme d'archivage en ligne sera bientôt opérationnelle en Finlande pour les affaires administratives. En République tchèque, les entreprises et les avocats peuvent communiquer avec les tribunaux à travers un espace de stockage sécurisé et authentifié. Le système juridique tchèque offre un système d'archivage en ligne pour certains formulaires et un espace d'archivage sécurisé, baptisé ePodatelna. La Croatie mène elle aussi un projet pilote sur la communication électronique dans les tribunaux.

(vi) De nombreux États ont adopté la vidéoconférence dans leurs tribunaux, par exemple pour la comparution de témoins et d'experts à distance, en fonction des besoins du dossier. Certains (comme la Slovaquie et la Suisse) l'utilisent pour obtenir des preuves à l'étranger, en vertu de la Convention de La Haye en vigueur dans ce domaine. Certains États utilisent divers modes de communication pour organiser des vidéoconférences ; au Portugal par exemple, toute technologie permettant de transmettre des sons ou des vidéos en temps réel et en simultané (Skype, Facetime, Whatsapp...) peut être utilisée pour recueillir des témoignages ou des dépositions. En décembre 2017, tous les tribunaux moldaves étaient équipés de matériel de vidéoconférence, destiné à des réunions ou à des audiences en ligne. Il est prévu de l'utiliser à titre pilote en 2018. En Allemagne, l'archivage, les communications et l'accès aux dossiers judiciaires peuvent se faire par des moyens électroniques et il est possible de prendre part à des audiences par communication vidéo simultanée – mais il n'existe pas de plate-forme judiciaire entièrement en ligne.

(vii) Aucun État n'a encore adopté l'intelligence artificielle pour remplacer la prise de décision humaine (par exemple pour trancher sur des questions préliminaires ou pour offrir des conseils juridiques aux parties au moyen de systèmes experts), bien que le système néerlandais Rechtswijzer aille dans ce sens.

(viii) Peu d'États ont envisagé le recours aux techniques de RLL pour exécuter les décisions de justice ; certains (comme le Portugal), après avoir mis en place des plates-formes en ligne de gestion des documents, les ont élargies à l'exécution. Les enchères en ligne de biens saisis, au Portugal, représentent un intéressant exemple de technique de RLL appliquée à l'exécution des décisions de justice.

Nous recommandons aux États qui mettent en œuvre le règlement en ligne des litiges de porter attention aux points suivants :

- (1) Pour être équitable, une audience devant un tribunal doit observer le principe de l'« égalité des armes », c'est-à-dire donner à chaque partie les mêmes possibilités de présenter sa cause et de répondre à l'autre partie.
- (2) Par exemple, on a coutume de considérer que la technologie accélère les processus (ce qui est vrai), mais on oublie qu'elle aggrave aussi la surcharge d'informations (ce qui ralentit le traitement de ces informations) ; ainsi, des délais raccourcis et non négociables pour les dépositions et la présentation de preuves peuvent affecter le droit d'une partie à un procès équitable (par exemple lorsqu'une petite entreprise est opposée à un grand groupe : le responsable de l'entreprise ne peut respecter les délais à lui seul).
- (3) Par ailleurs, plus que la technologie elle-même, ce sont souvent nos présupposés à son sujet qui risquent d'affecter l'équité du procès. Le fait de penser, par exemple, que la technologie fonctionne en permanence (en ignorant les périodes de maintenance et les problèmes techniques) peut porter préjudice à certaines parties au litige.
- (4) Se pose aussi la question des audiences ouvertes et publiques – essentiellement dans l'intérêt de la transparence – lorsque les audiences « physiques » sont remplacées par des audiences virtuelles. Ce problème n'en est pas vraiment un, puisqu'une plate-forme peut donner accès aux audiences virtuelles et aux informations de façon contrôlée et en évitant aux observateurs de se rendre en personne dans une salle d'audience. Avec une technologie correctement conçue, les tribunaux numériques peuvent être des tribunaux ouverts, peut-être même davantage que les tribunaux « physiques ».
- (5) Le recours aux tribunaux en ligne pourrait révolutionner l'accès à la justice. L'élaboration de nouvelles procédures permettant de régler les litiges en ligne pourrait tout changer pour les personnes qui, à l'heure actuelle, ne peuvent comprendre les procédures judiciaires qu'avec l'aide d'un avocat. Le recours au RLL pourrait aplanir le terrain pour les parties ayant habituellement des difficultés à accéder à un tribunal, et rendre le système de justice plus ouvert à ceux qui vivent loin des centres judiciaires ou qui ont du mal à assumer les frais de justice, en leur offrant des moyens alternatifs et moins coûteux de régler leurs différends.
- (6) Le recours aux technologies et à internet permet aux intéressés de s'informer sur les moyens de faire valoir un droit, de saisir la justice et de suivre le processus de règlement de leur litige. Le RLL peut en fait accompagner les justiciables en structurant tout le processus. Il peut aussi se dérouler en tout lieu pourvu d'un accès à internet, ce qui facilite grandement la vie des justiciables. En ce sens, le RLL représenterait une amélioration massive de l'accès à la justice.

- (7) L'accès à la justice via le RLL pose problème pour les personnes qui ne maîtrisent pas l'informatique ou n'ont pas accès aux technologies : elles peuvent se trouver écartées du processus. Certes, avec les évolutions sociales et les changements de générations, l'accès à internet s'est généralisé ; mais quid des usagers vulnérables et de ceux qui n'ont pas de connexion ? Imposer aux parties d'utiliser une technologie pour résoudre leur litige pourrait en fait entraver l'accès à la justice si les intéressés sont trop coupés de cette technologie. Le passage à une justice virtuelle et en ligne risque aussi d'accroître fortement le nombre de justiciables non représentés, de discriminer plus encore les justiciables vulnérables, de dégrader les relations entre les avocats et leurs clients et, selon certains, de rendre la justice moins ouverte.
- (8) Si certains justiciables n'ont pas la possibilité, ou pas la capacité, d'utiliser la technologie et internet, ils se trouveront exclus de l'administration de la justice. Par conséquent, si le RLL est mis en œuvre, il faut qu'il existe soit a) des modalités alternatives, sur papier, de régler le litige pour les parties qui n'ont pas accès à la technologie et à internet, soit b) un régime de représentation juridique complet et rendu abordable.
- (9) À mesure qu'ils se numérisent et basculent en ligne, les tribunaux pourraient être tentés (dans certains pays) d'externaliser la technologie et de réaliser des économies en utilisant des applications commerciales « gratuites », qui collecteront en échange les données personnelles des justiciables à des fins de profilage en ligne. Nos recherches dans le cadre de cette étude n'ont pas trouvé trace d'un tel phénomène ; d'après ce que nous savons et à ce jour, les technologies de communication et de traitement des données développées par les tribunaux pour le RLL ne reposent pas sur le profilage commercial. Toutefois, à l'heure de la réduction des budgets publics et alors que les pouvoirs publics sont de plus en plus sommés de réaliser des économies, on ne saurait entièrement évacuer ce sujet.
- (10) Il doit exister, à un moment du processus, une possibilité de s'exprimer en audience. En cas de RLL obligatoire, il doit y avoir possibilité de contester oralement la décision issue du RLL, ou le processus de RLL doit comporter un élément oral.
- (11) D'où cette question : une audience « à l'oral » est-elle nécessairement une audience « en face-à-face ? ». Bien qu'il n'existe pas d'argument faisant autorité ici, on peut raisonnablement avancer qu'une vidéoconférence où les participants s'entendent et se voient en temps réel (et accompagnée de dispositions pour, par exemple, empêcher que les témoins soient guidés par une personne hors champ ou dûment authentifier l'identité des témoins) équivaut à une audience, à condition que la technologie fonctionne pour tous les participants et qu'un protocole permette de s'en assurer.
- (12) La Cour européenne des droits de l'homme exige une forme de publicité permettant un examen public de toutes les procédures judiciaires ; la décision elle aussi doit être rendue publique. Par conséquent, toute procédure de RLL doit prévoir un certain degré de transparence.
- (13) En particulier, si toutes les audiences sont organisées en ligne dans le cadre d'un tribunal entièrement numérique, il est important que le public puisse accéder à

l'audience ; sauf exceptions spécifiques, les audiences d'un tribunal doivent être ouvertes au public (c'est-à-dire qu'il doit pouvoir y assister depuis une salle publique dans le bâtiment du tribunal). Pour permettre aux intéressés de suivre le déroulement de la procédure, un accès fonctionnellement équivalent devra être techniquement prévu dans les tribunaux entièrement numériques.

- (14) Se pose ici la question intéressante du nombre de personnes. Il est de tradition que le public puisse pénétrer physiquement dans le bâtiment du tribunal, mais de nombreux pays de l'UE interdisent la diffusion télévisée des procès car elle risquerait d'influencer les avocats et les juges, tentés de « jouer » sur les sentiments de la foule, ce qui ne contribuerait pas à une meilleure justice. Il est clair que la mise en ligne de « chaînes » de tribunaux (par exemple sur YouTube) aurait un effet similaire.
- (15) On note avec intérêt, dans ce contexte, que peu d'États membres du Conseil de l'Europe (à quelques notables exceptions près) utilisent actuellement le RLL pour rendre plus effective l'exécution des décisions de justice. Nous recommandons un usage accru du RLL à cette phase.
- (16) L'instauration du RLL et la numérisation des tribunaux entraîneront peut-être la mise en place de procédures judiciaires en plusieurs volets, seul le dernier prévoyant que les parties soient entendues par un juge en audience. Cela correspondrait au modèle pyramidal du règlement des litiges, qui comprend des conseils juridiques (les parties s'informent sur leurs droits et sur leur situation juridique en utilisant des systèmes experts/d'intelligence artificielle), des techniques de négociation et de résolution des conflits (justice réparatrice), la négociation et la médiation facilitées, et la prise de décision par un magistrat (éventuellement en plusieurs phases, comprenant des possibilités de contrôle et de recours). Ces différents volets pourraient tous se dérouler dans le cadre du même système numérique de RLL, intégré au système judiciaire, les données pertinentes étant transférées d'un volet au suivant en fonction des besoins. Ce modèle repose sur l'idée que la plupart des litiges trouvent une solution à l'un des premiers stades ; il est donc économique, tout en élargissant l'accès à la justice. Le RLL pourrait aussi entraîner une réorganisation des procédures judiciaires traditionnelles par l'intégration de processus qui, actuellement, sont assurés en dehors du système judiciaire par des entités privées (conseils juridiques, règlement alternatif des litiges).
- (17) Généralement parlant, comme dans d'autres domaines concernés par la numérisation, le RLL pourrait avoir un impact négatif sur la protection des données et sur la vie privée. En effet, la justice en ligne est susceptible de générer un volume de données beaucoup plus important (dont des métadonnées, par exemple : qui a consulté tel dossier judiciaire, quand et à partir d'où), et donc un accroissement des possibilités de traitement, de consultation et d'exploration des données et d'utilisation de l'intelligence artificielle (revers de la médaille d'un accès accru à la justice) ; et les données en ligne, y compris les données judiciaires, sont à la fois plus mobiles (facilement transférables en ligne), moins « oubliables » (elles restent dans le système de stockage jusqu'à ce qu'on les supprime) et plus exposées à des accès non autorisés (piratage depuis n'importe quelle partie du monde).

- (18) Ces risques, inhérents au RLL, doivent être contrebalancés par plusieurs mesures : formation des magistrats à la protection des données et de la vie privée, législation et politiques claires sur la protection des données, lignes directrices indiquant ce qu'il faut savoir dans ce domaine, intégration des principes de protection de la vie privée dans la conception même des nouvelles technologies judiciaires/de RLL, audits sur la protection des données et de la vie privée et législation pénale (sur les abus informatiques) dûment appliquée.
- (19) La cybersécurité doit constituer une priorité et il convient d'y consacrer suffisamment de ressources, sans se limiter à développer les systèmes et la technologie nécessaires au RLL. Une cybersécurité insuffisante pourrait aboutir, dans les faits, à un refus d'accès aux tribunaux et à de graves menaces pour la vie privée de leurs usagers.
- (20) Dans tout système de RLL, il est d'une importance cruciale que les informations et les données déposées, échangées, transférées et stockées dans le système soient sécurisées. Pour conserver leur intégrité, tous les documents judiciaires et éléments de preuve déposés sur un système de RLL doivent être à l'abri des manipulations et des attaques. Il faut protéger le système pour empêcher des tiers de le pirater et d'obtenir des informations non destinées au public. S'agissant de l'autorisation d'accéder aux informations, des restrictions doivent être mises en place en interne pour veiller à ce que les justiciables ne puissent consulter des informations qu'ils n'ont pas le droit de connaître. Il faut pour cela une authentification sécurisée.
- (21) L'un des aspects de la sécurité du RLL est l'établissement de l'identité des justiciables. Il est important que les parties au processus de RLL soient les bonnes personnes, sans possibilité de fraude sur l'identité.
- (22) Chaque partie au litige doit avoir le droit de participer effectivement à la procédure. Cela suppose de donner aux participants qui ne maîtrisent pas l'informatique, n'ont pas accès à un système en ligne ou présentent un handicap ou un désavantage une possibilité de participer effectivement à la procédure de RLL. Les mécanismes intégrés au système de RLL en Colombie-Britannique représentent un moyen de veiller à ce que ces personnes reçoivent l'attention nécessaire. Bien qu'entièrement fondé sur les technologies en ligne, ce système offre aux personnes qui risqueraient de se trouver marginalisées des moyens alternatifs de résoudre leur litige. Les personnes concernées peuvent accéder à la plate-forme de RLL en se rendant dans l'un des centres CRT répartis sur le territoire de Colombie-Britannique, où un assistant les aide à consulter et à utiliser le système.
- (23) Lors d'une procédure de RLL, le degré de maîtrise et d'utilisation des technologies par les différents représentants légaux peut varier. Les grands cabinets d'avocats peuvent avoir les ressources financières requises pour mettre la technologie au service de leurs clients. Ils peuvent par exemple concevoir et appliquer des systèmes qui analysent les données, les informations et les éléments de preuve en vue de préparer le dossier, plaçant la partie qui a accès à ce système dans une position très favorable. À l'inverse, les clients d'un représentant légal n'ayant pas accès ce type de technologie risquent de se trouver défavorisés. Les grands cabinets d'avocats ont aussi les moyens de se spécialiser, certains de leurs membres devenant experts des procédures de RLL. Cette spécialisation créerait

elle aussi un écart entre les représentants légaux spécialisés et ceux n'ayant pas la maîtrise des technologies concernées, situation déséquilibrée qui se répercuterait sur les parties au litige.

- (24) Les systèmes de RLL doivent donc être développés de manière à traiter correctement le problème de la fracture numérique. Le recours à la technologie ne saurait creuser les écarts qui existent déjà dans la qualité de la représentation juridique. Si le RLL est intégré aux systèmes de justice publics, ces systèmes doivent être conçus de façon à assurer l'égalité des armes entre les justiciables. Chacun, indépendamment de son degré de maîtrise de l'informatique, de son âge, de son statut social, etc., doit avoir accès au système de RLL, d'où la nécessité de conserver dans une certaine mesure une procédure sur papier et/ou d'employer des assistants chargés d'accompagner les justiciables défavorisés. Le lancement de projets pilotes, les efforts pour toucher certains groupes défavorisés, la prise en compte des avis des usagers et les centres où les justiciables peuvent se rendre en personne pour accéder aux systèmes de RLL peuvent contribuer à atténuer ces préoccupations.
- (25) Étant donné la pression que subissent la plupart des systèmes de justice (forte charge de travail et ressources insuffisantes), il existe un danger que certains juges utilisent les systèmes d'aide fondés sur l'intelligence artificielle pour « déléguer » des décisions à des systèmes qui n'ont pas été conçus pour cela et sont perçus comme plus « objectifs » alors que ce n'est pas le cas. Il conviendrait donc d'évaluer soigneusement ce que peuvent apporter de tels systèmes et dans quelles conditions ils pourraient être utilisés sans compromettre le droit à un procès équitable.

CONTEXTE ET OBJET DE L'ÉTUDE

1. À l'invitation du Comité européen de coopération juridique du Conseil de l'Europe (CDCJ), Julia Hörnle, spécialiste du règlement en ligne des litiges (RLL), a rédigé en décembre 2015 une étude préliminaire qui livrait une première analyse des enjeux de régularité des procédures liés au RLL et examinait la faisabilité et la portée éventuelle d'une activité du CDCJ sur le sujet. Lors de sa réunion du 25 février 2016, le CDCJ a décidé de réduire encore le champ des litiges étudiés, pour deux raisons : 1) les litiges au civil étaient trop divers pour permettre un examen approfondi de toutes les questions soulevées sous l'angle des articles 6 et 13 de la CEDH, et 2) il fallait éviter les doublons avec les activités internationales existantes sur le RLL. Une proposition d'activité sur le RLL a été rédigée en juillet 2016 et approuvée par le CDCJ lors de sa réunion de novembre 2016. Le projet a commencé en juin 2017 après le recrutement de deux assistants de recherche, Matthew Hewitson et Illia Chernohorenko. Une deuxième experte a également été nommée : Petra Jurina, directrice du Service de la procédure civile, du droit commercial et du règlement extrajudiciaire des litiges du ministère de la Justice de Croatie, qui a contribué à rédiger le projet de questionnaire. Le questionnaire élaboré, puis revu avec la précieuse contribution des États membres a été finalisé en octobre 2017.

2. À l'expiration du délai indiqué aux membres du CDCJ (28 février 2018), nous avons reçu des réponses des 23 États membres du Conseil de l'Europe suivants : Allemagne, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Chypre, Danemark, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Moldova, Monténégro, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Suède, Suisse et Turquie. Notre étude tient compte de ces réponses.

3. La présente étude, réalisée par des experts indépendants, visait les buts suivants :
- i. Analyser la compatibilité du règlement en ligne des litiges avec le droit à un procès équitable, en s'intéressant à la fois aux difficultés posées et aux nouvelles possibilités offertes par ce type de règlement pour faciliter l'accès à la justice et améliorer l'application des lois ;
 - ii. Déterminer si le règlement en ligne des litiges pouvait ouvrir de nouvelles voies de recours en cas d'atteinte aux droits couverts par la CEDH.

Nous souhaitons remercier les experts des États membres du Conseil de l'Europe qui ont bien voulu répondre au questionnaire, ainsi que les experts indépendants qui ont pris le temps de s'entretenir avec nous et de partager leurs connaissances.

MÉTHODOLOGIE

4. Notre recherche s'est appuyée sur trois éléments distincts : 1) une analyse bibliographique sur le règlement en ligne des litiges (RLL) et le droit à un procès équitable, 2) des entretiens avec des spécialistes du RLL, et 3) les réponses apportées à un questionnaire par des experts des États membres du Conseil de l'Europe.

5. Des réponses nous sont parvenues de 23 États membres : Allemagne, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Chypre, Danemark, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Moldova, Monténégro, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Suède, Suisse et Turquie.

6. Nous avons interrogé les spécialistes du RLL suivants (les liens renvoient à un résumé de chaque entretien) :

- i. [INTERVIEW WITH ARNO R. LODDER](#)
- ii. [INTERVIEW WITH JUDGE DORY REILING](#)
- iii. [INTERVIEW WITH PABLO CORTES](#)
- iv. [INTERVIEW WITH PAVEL LOUTOCKÝ](#)
- v. [INTERVIEW ROADMAP - DR STEFAAN VOET](#)
- vi. [INTERVIEW WITH DARIN THOMSON](#).....
- vii. [INTERVIEW WITH ANGIE RAYMOND](#):.....
- viii. [INTERVIEW WITH COLIN RULE](#)
- ix. [INTERVIEW WITH FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA](#):
- x. [INTERVIEW WITH JOHN ZELEZNIKOW](#)
- xi. [INTERVIEW WITH SHANNON SALTER](#)

7. Le présent rapport réunit une synthèse de notre analyse bibliographique, une réflexion fondée sur les avis des experts interrogés et une synthèse des réponses aux 23 questionnaires. Nous y exposons nos conclusions sur les techniques de RLL utilisées dans les États membres du Conseil de l'Europe et sur les enjeux qu'elles représentent pour le droit à un procès équitable.

DÉFINITION ET CLARIFICATION DU CONCEPT DE RLL

8. Bien qu'il soit toujours utile de définir clairement l'objet de ses recherches, cela s'est avéré particulièrement ardu pour le RLL, concept encore flou et appréhendé de multiples manières. Le RLL est un domaine relativement nouveau englobant un large éventail d'idées, de procédures et de méthodes. Il est aussi en plein essor, et les opinions sur ses conséquences et sur la manière dont il devrait de développer sont nombreuses.

9. La CNUDCI définit le RLL comme « un mécanisme de règlement des litiges facilité par l'utilisation de communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication¹ ». Il s'agit essentiellement d'un règlement des litiges effectué par le biais de systèmes informatiques et d'internet².

10. Le RLL est un règlement des litiges à distance. Les documents (dépositions, actes de procédure, preuves, documents judiciaires) peuvent être directement déposés sur une plate-forme de RLL hébergée en cloud. Des communications à distance peuvent être utilisées pour rendre les échanges les plus souples et pratiques possible et pour organiser des audiences en ligne ; ces communications peuvent être asynchrones (forums de

¹ Groupe de travail III de la CNUDCI (Règlement des litiges en ligne), 33^e session, New York, 2016, *Règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique*, A/CN.9/WG.III/WP.140, http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html (consulté le 26 juin 2016).

² Voir aussi J. Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge University Press, 2009).

discussion, blogs, courriers électroniques, espaces de stockage sécurisés garantissant l'authenticité et l'intégrité des communications) ou synchrones (chat, messagerie instantanée, outils d'audio et visioconférence). Les usagers des tribunaux peuvent consulter le dossier judiciaire à distance, en ligne. Le RLL évite aux parties, aux témoins et aux magistrats/médiateurs de se déplacer et leur permet d'intégrer plus facilement leurs échanges dans leur agenda.

11. Le RLL peut passer par un certain degré d'automatisation. Cela peut aller de la gestion du calendrier (délais, organisation de réunions virtuelles...) à certaines formes d'aide automatisée à la négociation ou à la prise de décisions, en passant par des conseils juridiques aux parties adaptés aux caractéristiques de leur litige. L'automatisation peut reposer sur le caractère répétitif de certains scénarios et sur la catégorisation juridique des litiges.

12. Le RLL accentue par conséquent l'automatisation, la vitesse du traitement des informations et l'efficacité du règlement des litiges et en diminue le coût. Il permet donc de résoudre davantage de litiges et, à terme, d'élargir l'accès au règlement des litiges et de réaliser des économies³.

13. Outre la simple distinction entre litiges en ligne et hors ligne, il pourrait être utile d'élaborer une typologie des litiges permettant de déterminer lesquels pourraient être résolus par des mécanismes de RLL et lesquels appellent encore une procédure judiciaire traditionnelle.

14. La mission des tribunaux consiste généralement à rendre des décisions exécutoires⁴. Ils remplissent pour cela plusieurs rôles spécifiques : 1) détermination des droits, 2) rôle notarial, 3) règlement et 4) jugement⁵. Dans le cadre de ces rôles, les tribunaux font un usage particulier des informations pour atteindre leurs objectifs, et le type de litige peut déterminer le rôle du tribunal et la décision qui sera rendue⁶.

15. Deux facteurs pèsent sur les modalités de décision d'un tribunal : 1) le degré d'incertitude sur le résultat et 2) les relations entre les parties⁷. Pour reprendre des termes de théorie du jeu, le résultat peut être « à somme nulle » ou « gagnant-gagnant⁸ ». Dans une situation « à somme nulle », les gains ou les pertes d'un participant coïncident exactement avec les pertes ou les gains de l'autre participant⁹. Les relations entre les parties n'ont pas d'incidence sur le résultat¹⁰. Dans une situation gagnant-gagnant, les parties coopèrent pour parvenir au meilleur résultat possible ; dans ce cas, la coopération peut influencer sur la qualité du résultat¹¹.

³ J. Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge University Press, 2009).

⁴ Dory Reiling, *E-justice: experiences with court IT in Europe*, p. 10.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

16. Dans les litiges où le jeu est à somme nulle et l'issue certaine, la seule mission du tribunal consiste à dire le droit et à le faire appliquer. Ces affaires ne laissent pas de place au doute ; c'est le cas, par exemple, des demandes de paiement d'une créance au montant certain.

17. Dans les litiges où le jeu est gagnant-gagnant et l'issue certaine, le tribunal produit une attestation, déclaration formelle, etc., jouant ce qu'on appelle un « rôle notarial ». Là aussi, la mission des tribunaux est assez simple, et les parties coopèrent en vue d'une issue relativement certaine.

18. Lorsque l'issue est incertaine mais que les parties coopèrent, le tribunal dirige le processus de règlement du litige et atteste de son résultat. Des informations très complexes peuvent entrer en jeu pour aider les parties à trouver un accord.

TECHNIQUES ET OUTILS DE RLL UTILISES

19. Comme expliqué plus haut, le RLL n'est pas un concept clairement défini : il recouvre en pratique une série de techniques utilisant différents outils logiciels. Pour ce rapport, nous nous sommes concentrés sur les procédures civiles et administratives dans les tribunaux des États membres du Conseil de l'Europe. Dans ce contexte, nous avons distingué cinq techniques de RLL (voir aussi le questionnaire, en annexe) :

- i. systèmes/plates-formes de stockage en ligne directement consultés et utilisés par les parties et/ou leurs avocats pour archiver les dépositions et documents de procédure (réclamations, demandes reconventionnelles, mémoires en réponse...);
- ii. recours à des systèmes en ligne pour archiver, traiter, évaluer et présenter des preuves au format électronique ;
- iii. recours à l'intelligence artificielle, à des techniques d'analyse des big data et à l'automatisation pour parvenir à des décisions qui, traditionnellement, étaient prises par les juges sur la base d'un raisonnement humain ;
- iv. recours à des plates-formes de communication, par exemple d'audioconférence ou vidéoconférence, pour organiser des réunions, des audiences ou des dépositions orales de témoins et d'experts ;
- v. recours à l'intelligence artificielle, à l'analyse des big data et à des systèmes de conseil spécialisé à des fins de négociation, de médiation, de délimitation de l'affaire ou de conseil juridique, par exemple la proposition à l'aveugle du montant de la compensation. En d'autres termes, il s'agit d'utiliser l'intelligence artificielle lors de processus préliminaires, avant une décision judiciaire. Toutefois, notre étude ne s'intéresse qu'aux mécanismes faisant partie de la procédure civile ou administrative du pays concerné (c'est-à-dire obligatoires, ordonnés par un juge ou intégrés d'une manière ou d'une autre au système formel de justice civile ou administrative). Les processus de règlement alternatif des litiges uniquement fondés sur le volontariat sont exclus du champ de notre étude.

PLACE DU RLL DANS LES PROCÉDURES CIVILES OU ADMINISTRATIVES

20. S'agissant des techniques de RLL couvertes par notre étude, mentionnées au chapitre précédent, il convient de distinguer les différentes phases des procédures civiles ou administratives et les différents forums dans lesquels elles peuvent trouver leur place. Aux fins de l'étude, nous avons identifié les phases procédurales et les forums suivants :

- i. Les mécanismes préliminaires constituant une condition préalable à l'ouverture d'une procédure devant un tribunal (dans certains pays par exemple, la loi oblige à tenter un règlement alternatif du litige avant d'aller jusqu'au procès) ;
- ii. Les mécanismes préliminaires (notamment de règlement alternatif des litiges comme l'arbitrage, la négociation ou la médiation) qui, bien que facultatifs, peuvent être recommandés par le juge/le tribunal. En outre, les parties qui les refusent peuvent s'exposer à une baisse du montant de la compensation accordée ;
- iii. Les tribunaux spécialisés dans le RLL pour certains types de litiges (par exemple tribunaux administratifs dans le domaine de la sécurité sociale, règlement en ligne des litiges pour les infractions de stationnement, les amendes administratives, les contentieux en matière de logement social, les litiges mineurs au civil ou les différends familiaux ou de voisinage) ;
- iv. Le règlement d'un litige devant un tribunal civil, commercial ou administratif en vertu des règles de procédure ordinaires ;
- v. La procédure parallèle : les justiciables peuvent opter soit pour un tribunal ordinaire appliquant la procédure « traditionnelle » (sans recours au RLL), soit pour un tribunal spécialisé dans le RLL appliquant sa propre procédure et utilisant certaines des techniques de RLL mentionnées ci-dessus ;
- vi. Le recours au RLL pour l'exécution des décisions judiciaires ;
- vii. Les mécanismes alternatifs extrajudiciaires de règlement des litiges que la loi oblige les parties à utiliser et qui aboutissent à des décisions contraignantes non soumises à contrôle juridictionnel.

21. Notre distinction entre les différentes techniques de RLL d'une part, les différentes phases de procédure et les différents forums d'autre part servira de base à notre examen du RLL tel qu'il se pratique dans les États membres du Conseil de l'Europe. Le chapitre suivant résume la situation du RLL dans les États membres du Conseil de l'Europe tel qu'elle ressort des réponses aimablement apportées à notre questionnaire par les experts des États membres.

LE RLL DANS LES ÉTATS MEMBRES DU CONSEIL DE L'EUROPE : ETAT DES LIEUX
(en anglais uniquement)

Belgique

Q.A.1: there are no mandatory preliminary pre-trial processes in Belgium.

Q.A.2: Belgium introduced an online process for the recovery of business to business debts (undefended money claims) by Articles 1394/20 to 1394/27 of the Judicial Code in force since 2. July 2016. Although non-mandatory, there could be cost-penalties at the stage of the cost recovery, if the creditor does not use the least burdensome process. This process revolves round a central registry (an online database) for such uncontested business to business claims and if the debtor does not react within a month a judge can make the title enforceable- this leads to expedited debt recovery for uncontested claims- the process is further explained here .

Q.A.3: under Belgian Law family disputes are dealt with by the Family Tribunal and the Justice of the Peace deals with neighbourhood disputes and other minor disputes- but there are no specific ODR processes/techniques for these special tribunals other than those used in the ordinary civil courts.

Q.A.4: Belgian civil courts make use of several online database schemes which support the courts internally:

-first certain legal documents (“conclusions, mémoires et pièces en matière civile et pénale”) are stored and hosted in the “e-deposit” scheme and secondly there is a “e-box” scheme for secure electronic communication. This system is governed by Art. 32ter of the Judicial Code and several executive orders passed on 16. June 2016.

-secondly there is a central insolvency registry, a database which contains all relevant data and legal documents in insolvency cases since 1. April 2017 (see <https://www.regsol.be>)

This is governed by articles 5/3, 5/4 and 5/5 of the Insolvency Act of 8. August 1997 and the implementing orders. This has been further reformed with effect from 1. May 2018 by a new law on insolvency (Articles XX.15 to XX.19 Business Act) which will govern the central insolvency registry.

Q.A.5: No ODR tracks or pathways in the courts in Belgium

Q.A.6: No ODR elements to enforcement

Q.A.7: No obligatory ODR procedures outside the courts

The Belgian Questionnaire did not contain any answers to the questions concerning the administrative courts.

Bosnie Herzégovine

Q.A.1: Alternative Dispute Resolution procedures with judicial involvement exist in Bosnia Herzegovina, but they are not mandatory. In Bosnia and Herzegovina there are several preliminary pre-trial processes envisaged and recognized by the Law on Civil Procedure Before the Courts of BiH

(BiH Official Gazette No. 36/04, 84/07 and 58/03).

Pre-trial or trial processes are stipulated by the State Law on Civil Procedure Before Court of BiH. First Mediation can be used in pre-trial phase of the procedure, but also in the trial phase. The court may, if it finds appropriate with regard to the nature of the dispute and the circumstances, propose to the parties the resolution of the dispute through mediation proceedings. Mediation can be initiated at the preparatory hearing at the latest. Mediation proceedings can be also prescribed by a separate law. Bosnia and Herzegovina has adopted the Act on Mediation Procedures at State Level in 2004.

The second pre-trial or trial procedure prescribed by the State Code of Civil Procedure is Judicial Settlement. At any time during the proceedings the parties may settle their dispute. The court shall persuade parties in all phases to conclude Judicial Settlement. The only requirement is that settlement is reached in a way that does not compromise its impartiality. A Judicial Settlement may pertain to the whole claim or to a part thereof. It is also important to note that a Judicial Settlement is enforceable.

Bosnia and Herzegovina's civil procedures also envisages arbitration proceedings as one of the alternative settlement disputes mechanisms. An arbitration agreement may be concluded in respect of an existing dispute or future possible disputes that could stem from certain legal relationships. Arbitration is an important extrajudicial settlement mechanism in BiH.

Unfortunately, there are no preliminary pre-trial processes that use Online Dispute Resolution techniques. However, in near future it is realistic to expect that Bosnia and Herzegovina authorities shall start procedures with aim to implement these mechanisms in the legal system of BiH.

Q.A.2: There are no cost-penalties for not engaging in ADR and none of these procedures use ODR yet.

Q.A.3: There are no special tribunals using ODR.

Q.A.4: No ODR is used in the civil courts.

Q.A.5: There are no special ODR tracks or pathways.

Q.A.6: ODR is not used in the enforcement of judicial decisions.

Q.A.7: No mandatory ODR procedures with res judicata effect

Q.B.1: On 12 November 2000 the Law on the Court of Bosnia and Herzegovina was promulgated, and in 2002 The Court of Bosnia and Herzegovina was officially established. There are three divisions of the Court of BiH: Criminal, Administrative and Appellate Division.

Due to this specific court organization in Bosnia and Herzegovina and the fact that there is no lex specialis law that establishes a freestanding Administrative Court as special institution there is no preliminary pre-trial processes which under the law constitute a mandatory prerequisite to institute proceedings before a public court.

Furthermore there are no Online Dispute Resolution techniques in the legal system of Bosnia and Herzegovina at this moment.

Croatie

Q.A.1: Article 186.a of the Civil Procedure Act (OG, No. 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14) states that any person intending to sue the Republic of Croatia shall first, before lodging a complaint, address the state attorney's office, that has subject matter and territorial jurisdiction for representation at the court where an action against the Republic of Croatia is to be taken, with a request to settle the dispute amicably, with the exception of cases in which special regulations determine a time limit for lodging a complaint. Such request to settle the dispute amicably shall include everything that must be included in a complaint. This provision shall apply mutatis mutandis in cases where the Republic of Croatia intends to sue a person with legal residence or habitual residence in the Republic of Croatia.

Also, The Family Act (OG No. 103/15) states that if the spouses have a mutual minor child, when seeking for divorce, they have to obtain a report of mandatory family mediation and proof of participating in the first meeting of family mediation.

Article 206. of the Labour Act (OG No. 93/14) states that in case of dispute which could result in a strike or other form of industrial action, the mediation procedure must be conducted as prescribed by that Act, except when the parties have reached an agreement on an alternative amicable method for its resolution.

These processes do not use Online Dispute Resolution techniques.

Article 186d of the Civil Procedure Act states that the court may during the entire court proceedings propose to parties to resolve the dispute through a court mediation procedure. Where parties jointly propose or agree to resolve their dispute amicably before the court, a hearing to attempt mediation shall be set without delay and parties, their legal representatives or authorised agents, if any, shall be invited to such hearing. The court mediation process shall be conducted by a mediator judge designated from the list of mediator judges that is established by the president of the court with the annual schedule of responsibilities. A settlement entered into before a mediator judge shall be a court settlement and is enforceable.

Article 288a of the Civil Procedure Act states that the court shall during the preliminary hearing propose to parties to resolve the dispute through a court mediation procedure, or warn the parties of the possibility of a court settlement. If the parties refuse to engage in a court mediation procedure there are no sanctions prescribed for the parties involved. These preliminary processes do not use Online Dispute Resolution techniques.

Q.A.3 There are no special tribunals using ODR.

Q.A.4 On December 12, 2017, at the Commercial court of Bjelovar has started an e-Communication pilot project. The project refers to electronic communications between attorneys and commercial courts. Advocates are obliged to file statements (claims, counterclaims, responses and all other submissions) using the system of electronic communications. Courts will also submit court judgments using the e-communication system to attorneys. By the end of January 2018 e- Communication should be

applied to all commercial courts in the Republic of Croatia. The parties will also have accesses to the electronic communications system once implemented.

Q.A.5 No parallel ODR tracks or pathways in Croatia

Q.A.6 No ODR in enforcement

Q.A.7 No mandatory ODR processes

Q.B.1-6 No ODR in the Administrative Courts

Chypre

Q.A.1: in Cyprus there are no mandatory pre-trial processes.

Q.A.2: in Cyprus there are no ADR pre-trial processes which can be recommended by judges or which give rise to cost penalties if not used in appropriate circumstances.

Q.A.3: there are no special tribunals for small claims or other civil disputes using ODR.

Q.A.4: The civil procedure rules in Cyprus provide for the taking of witness evidence by video-conferencing at the discretion of the judge. The following apply regarding the use of platforms for online meetings and online hearings, for example by audio- and video-conferencing, including the giving of oral testimony of witnesses and experts (4):

Evidence Law, Cap. 9 , Amd. 122(I)/2010 – section 36A

1. If any criminal or civil proceedings, the Court may – if it considers that justice requires so – to allow a witness who is abroad, to give his/her testimony via videoconference.

2. For the purposes of this, “videoconferencing”, means the use of video and audio transmission technology or other arrangement by which the witness, despite his/her absence from the chambers of the Court can see and hear the persons who are in the courtroom and vice versa, the persons in the courtroom to see and hear the witness. It is considered that, for the purposes of this subsection, “persons who are in the courtroom” mean the Court, the accused concerned, the lawyers of the parties, the interpreter or other persons appointed to assist the witness or the accused concerned.

3. The Court may impose any terms it may consider necessary regarding the admission of evidence, but these terms should not be inconsistent with commitments undertaken by the Republic of Cyprus in bilateral or international conventions governing the matter in issue.

Q.A.5 There are no parallel tracks of pathways for ODR in Cyprus.

Q.A.6 ODR is not used in enforcement

Q.A.7 There are no mandatory ODR or other out-of court dispute resolution mechanisms

Q.B.1-6 ODR is not used in the administrative courts in Cyprus.

République Tchèque

Q.A.1 There are no mandatory pre-trial processes using ODR in the Czech Republic.

Q.A.2 The Czech legal system regulates arbitration and mediation. Arbitration is frequently used in the Czech Republic, but it is always consent/agreement based, ie agreed between the parties based on a voluntary agreement, not recommended by a judge. However judges can recommend or order mediation. The judge can recommend or order to the parties to attend the first meeting with mediator if he/she finds it effective and convenient. The law states only general and fundamental rules for these procedures. Therefore parties can use various online dispute resolution techniques. It is presumed that typically the audio- and video-conferencing tools could/should be used, so that meetings can be arranged at a distance.

Q.A.3 No special ODR tribunals for small claims or other civil disputes in the Czech Republic.

Q.A.4 The Czech legal system provides an online/e- filing system for certain legal forms and a data box system for secure communication.

The “ePodatelna” system can be used

<https://epodatelna.justice.cz/ePodatelna/epo1200new/form.do>).

The system enables easier communication between parties/their attorneys and court. The system can be used only with qualified electronic signature. It serves only as a communication tool from parties/their attorneys to courts (but not vice versa). The system offers a universal form that enables users to create a motion/petition/document. A special form is available only for a few types of motions (e. g. Electronic Payment Order). The system enables to upload enclosures/attachments in permitted file format (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, TXT and RTF). Generally, if there is a special form available, it is obligatory to use it (e. g. form for registration in Public Registers). Some forms are not available in the above mentioned system but on different websites managed by relevant authority. They can be also filed via the “ePodatelna” system.

Also, all attorneys at law obligatorily have to have a data box (see the definition below). The data box system enables easier communication between parties/their attorneys and the courts. If a party has a data box, a court is obliged to use the data box as the primary form of communication.

Courts have also online access to various registers which contain information that can be used as evidence in court.

The law explicitly envisages that courts may also use video-conferencing tools if it is found convenient.

A data box is an electronic storage site, intended for delivery of official documents and for communication with public authority bodies. Data boxes are established and managed by the Ministry of Interior. A data box is not obligatory for citizens and private individuals who carry out business activities. Establishment of a data box is obligatory for legal entities (including attorneys) and public authority bodies (state administration).

A document (data message), which is delivered to a data box, is delivered at the moment the authorised individual logs into his/her data box. The fiction of delivery applies similarly to letter mail: if you do not log-into your data box within a time limit of 10 days from the day the document was delivered to the data box, this document is considered delivered on the last day before the lapse of this time limit. Fictitious delivery of the document has the same legal effects as personal delivery. A data box is not an e-mail box; you cannot use it to communicate directly with individual clerks, only with the whole office. And you also cannot use the data box to communicate with another private individual, private individual carrying out business activities or legal entity. There is more information.

Q.A.5 There is no parallel track online dispute resolution procedure. However, the Electronic Payment Order is close to that. If a claim concerns pecuniary payment not higher than 1.000.000 CZK , a plaintiff can file the Electronic Payment Order Motion instead of filing a standard motion. The Electronic Payment Order Motion has to be filed in on an electronic form and has to be signed by a qualified electronic signature. Then the court issues the Electronic Payment Order. However, the whole procedure does not have to be electronic. It depends on the fact whether the defendant has a data box or not.

Q.A.6 ODR is not used in enforcement in the Czech Republic.

Q.B.1 Administrative complaints: there always must be administrative proceeding completed before the proceeding of administrative court is initiated. In principle, use of audio- and video-conferencing tools in the framework of administrative proceedings is possible, even though the law does not state it explicitly.

Q.B.2: there are no special administrative tribunals using ODR in the Czech Republic.

Q.B.3: the same online filing ("ePodatelna" system) and online messaging (Databox system) techniques are applicable to the administrative courts-see answers to Q.A.4

Q.B.4: there are not parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts

Q.B.5 and 6: ODR is not used in the enforcement or there are no mandatory ODR procedures for administrative matters in the Czech Republic.

Danemark

Q.A.1 In Denmark there are no preliminary pre-trial processes which are mandatory

Q.A.2 All courts except the Supreme Court, are obliged to offer settlement activities and mediation services when a claim is brought in the court. This is regulated in the Administration of Justice Act, chapter 26 and 27. The services are not mandatory but may be recommended by the judge or requested by the parties. Participation in the services are voluntary and no penalties apply if the parties refuse to engage in them. Finally, these services are not available as an Online Dispute Resolution technique.

Q.A.3 In Denmark there are no special ODR tribunals for small claims or

other minor civil claims

Q.A.4 Yes, during 2017 Denmark has implemented an online filing systems/platforms directly accessed by the parties and/or their advocates for the filing of statements (such as claims, counterclaims, responses). The platforms are also used for online meetings and online hearings, for example by audio- and video-conferencing, including the giving of oral testimony of witnesses and experts.

Q.A.5 There are no parallel ODR tracks or pathways.

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement processes.

Q.A.7 There are no mandatory out of court processes with res judicata effect.

Q.B.1-6 Denmark did not complete this part of the Questionnaire.

Finlande

Q.A.1 In Finland there are no preliminary pre-trial processes which are mandatory

Q.A.2 There are no preliminary ADR processes which can be recommended by the judge and/or give rise to cost penalties

Q.A.3 In Finland there are no special ODR Tribunals.

Q.A.4 In Finland there are no systems for online evidence, nor artificial intelligence.

If a civil claim relates to a debt of a specific sum and the plaintiff states that the matter is not under dispute, the application for a summons may be sent to the registry of a district court using an online filing system. The application of such a summons may also be sent as an electronic message transmitted through a technical link which the plaintiff has been granted license to install and use.

Witnesses, experts and parties may be heard in court proceedings using audio- and videoconferencing equipment.

Q.A.5 In Finland there are no parallel ODR tracks or pathways

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement of decisions

Q.A.7 There are no mandatory out-of-court processes with res judicata effect.

Q.B.1 There are no mandatory preliminary processes in the administrative courts using ODR

Q.B.2 In Finland there are no special ODR tribunals for administrative matters.

Q.B.3 Online filing platform for administrative matters will be provided in the near future in Finland. The administrative and special courts will transition to the electronic work method in 2019-2020. A uniform case and documentation management system will be available and facilitate the computerization of all functions. At the moment there is only an internal online system that is used for transferring data between the administrative courts and the immigration authorities. However, oral hearings in the administrative and special courts can already be held using video conferencing. At present no introduction of artificial intelligence is planned.

Q.B.4 No parallel ODR tracks or pathways exist in the administrative courts.

Q.B.5 ODR is not used in the enforcement of administrative decisions in

Finland

Q.B.6 There is no binding ADR with res judicata effect for administrative matters.

France

Q.A.1 and Q.A.2 A 2016 Act (La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle) has introduced into French Law an obligation to attempt mediation/conciliation led by a judicial mediator, when the submission of the case to the trial court is envisaged by statement to the court registry. This preliminary mediation attempt is mandatory in the sense that without it the case may be inadmissible and it must take place face-to-face (not using remote communication at a distance). The same Law of 2016 has introduced in certain Court Districts in France (Tribunal de Grande Instance) an obligation to conduct preliminary pre-trial mediation in family matters, in various pilot projects. Some of these family mediations can be conducted at a distance, using electronic communication (similar to Skype).

The French government has installed a working group on the simplification of the French civil procedure in October 2017 whose Report was submitted on 15. January 2018 to the Garde des Sceaux. This Report recommends the creation of a public service of Online Dispute Resolution. Furthermore, it recommends the expansion of mandatory pre-trial mediation attempts. These developments are now subject to the political process for reform.

Q.A.3 Currently, there are no special ODR tribunals- however the above-mentioned working group on the simplification of the French civil procedure recommends the creation of a new separate ODR track or ODR jurisdiction for small claims. France may therefore see new developments in this field.

Q.A.4 ODR is currently not used in the ordinary civil court procedure.

Q.A.5 There are currently no ODR tracks or pathways in France.

Q.A.6 ODR is also not used in the enforcement of decisions.

Q.A.7 There are no mandatory out-of-court processes with res judicata effect

Q.B.1-6 France did not reply to the questions on administrative procedures.

Géorgie

Q.A.1 In Georgia there are no mandatory preliminary pre-trial processes.

Q.A.2 In Georgia there is a process of judicially recommended mediation for certain types of disputes. The Civil Procedure Code of Georgia contains articles regarding mediation, but it is not a mandatory prerequisite.

According to the Civil Procedure Code, Judicial Mediation may apply to the following types of disputes:

1. matrimonial disputes (except adoption, annulment of adoption, restriction and deprivation of parental rights, violence against women and domestic violence),

- 2.inheritance disputes;
3. neighbourhood disputes
- 4.with consent of the parties, to any other type of disputes. After a claim has been filed with the court, a case that falls within the jurisdiction of a judicial mediation may be transferred to a mediator based on the decision of the judge. A judgement on referring the case to a mediator may not be appealed. Legislation does not provide any Online Dispute Resolution techniques for the abovementioned process.

Q.A.3 In Georgia there are no special ODR tribunals for small claims and other minor disputes.

Q.A.4 There are provisions in the procedural rules for ODR. Georgia has Common Court system where there are special chambers (civil, criminal and administrative) in the Supreme Court and Appellate Courts; special panels in District (City) Courts.

Georgian legislation provides for the possibility of applying the following Online Dispute Resolution techniques in litigation:

- Online filing systems/platforms for the filing of statements (such as claims, counterclaims, responses) accessible online for the parties.
- According to Article 127(3) and Article 148(6) of the Civil Procedure Code of Georgia, examination of a party or interrogation of a witness may be conducted remotely from another court or administrative body by using a telephone, video equipment or other technical means, on the discretion of a judge.
- According to Article 205(1) of the same code a preliminary first hearing or a phone interview or videoconference with the parties as well as a phone interview or videoconference with a judge may also be conducted.

Parties may choose whether they want to file claims, counterclaims, responses in electronic form or physical hardcopies. Other documents shall be submitted to the court as hardcopies.

Q.A.6 The National Enforcement Agency uses an electronic communication system with other state institutions and partner companies but there is no online dispute resolution mechanism for private individuals in respect of enforcement.

Q.A.7 There are no compulsory ADR procedures with res judicata effect.

Q.B.1 Article 178 of the General Administrative Code deals with the administrative body authorised to review administrative complaints: the administrative body issuing the administrative act shall review and resolve the administrative complaint if there is an official at the administrative body superior to the official or to the structural sub-division having issued the administrative act. However in administrative complaints the use of online filing, electronic evidence and so on is not regulated by the law.

Under the Article 2 (5) Administrative Procedure Code of Georgia, the party is obliged to appeal the disputed administrative decision and lodge an administrative complaint with the higher administrative body (unless otherwise specified by law) in accordance with the procedure laid down in the General Administrative Code of Georgia. This administrative complaints process is a mandatory pre-requisite before a claim is

admissible in the court.

Thus the claimant must have used the possibility of escalating their administrative complaint at first. Here ODR could be used (?).

Q.B.2 There are no special tribunals for administrative cases using ODR.

Q.B.3 Use of ODR in the administrative courts- same as in the civil courts- see replies to Q.A.4

Q.B.4 There are no special ODR tracks or pathways in the administrative courts.

Q.B.6 There are no compulsory ADR procedures with res judicata effect for administrative matters.

Allemagne

Q.A.1 As to preliminary pre-trial processes, including ADR mechanisms, there is no general legal obligation for the parties to participate in mediation before going to court. However, pursuant to Section 15a para. 1 of the Act Introducing the Code of Civil Procedure (Gesetz betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung, EGZPO), a federal state (Land) can require by law that an action regarding specific civil disputes shall only be brought before a court once an attempt to achieve consensus has been made at an officially recognized conciliation office (mandatory conciliation process). However there is no legal basis for using Online Dispute Resolution techniques by a recognized conciliation office (staatlich anerkannte Gütestelle) and the hearings are basically face-to-face.

Q.A.2 The German civil procedure rules require all courts to set up mediation programmes with judges who have trained as mediators (Güterichter). A Güterichter acts as a mediator with no decision-making power, using methods of ADR, Section 278 Para.5 Civil Procedure Rules. The case is normally referred to the Güterichter by the court. He or she does not handle the conciliation hearing on an online basis or by using online filing systems/platforms. However, the parties are fully entitled to file their statements electronically online under the same conditions as are applicable to claims and petitions in civil cases in general (see below Q.A.4).

Q.A.3 There are no special ODR tribunals for small claims or other minor disputes in Germany.

Q.A.4

In payment order processes (Mahnverfahren, Sections 688 ff. of the Code of Civil Procedure, Zivilprozessordnung - ZPO) and small claims proceedings (§§ 1097 ff. ZPO) electronic forms have been used for certain actions (at the parties' option). They, however, do not constitute „online filing platforms/systems“ in the sense of the question.

Furthermore, with effect from 1. January 2018, the law provides for the possibility of granting access to the court files by providing the content of the files for retrieval in a so-called "file access portal" ("Akteneinsichtsportal", § 299 ZPO in its new version). The court may

permit the parties and their attorneys, or witnesses or experts to stay at another location in the course of a hearing or an examination and to take actions in the proceedings from there. In this event, the images and sound of the hearing or the examination shall be broadcast in real time to this location and to the courtroom simultaneously (§ 128a ZPO).

Germany is taking a uniform approach to implementing electronic communication systems in all proceedings under equal conditions. Since 1 January 2018, all courts of the "Länder" and at the Federal Level (Regional and Federal Courts) are open for filing electronic documents via secure electronic paths. However, this mere possibility to access the court electronically (electronic communication) does not constitute full „online filing platforms/systems“ in the sense of the question. The same is true for the possibility granted by law to keep the court records of the dispute as electronic files (§ 298a ZPO).

So in Germany there is electronic filing, electronic communication and access to the court records plus the possibility to take part in hearings by simultaneous two way video-communication, but no full implementation of online court platforms.

Q.A.5 In Germany there are no parallel ODR tracks or pathways in the civil courts.

Q.A.6 German civil enforcement law does not provide for a closed online filing system/platform.

However, a creditor in possession of an enforceable title, may file his or her petition for enforcement measures to the enforcement court electronically, online under the same conditions as are applicable to claims and petitions in civil cases in general. The same conditions apply to instructions for enforcement that are transmitted directly to a court-appointed enforcement officer by the creditor. Additionally, petitions and instructions for enforcement can be transmitted exclusively electronically without a need to transmit a paper copy of the title if the title is a writ of execution and the monetary claim due that is set out in the writ of execution does not amount to more than 5,000 euros.

Regarding the use of platforms for online meetings and online hearings, for example by audio- and video-conferencing, the court-appointed enforcement officer must endeavour to achieve an amicable termination of the matter in all situations of the proceedings. Any contact with the parties (particularly the debtor) required can also be achieved by using image and sound transmission systems.

Q.A.7 There are no mandatory out of court ADR procedures with res judicata effect.

Q.B.1 The rules of administrative court procedure provide for preliminary proceedings before instituting proceedings before the court by lodging an objection ("Widerspruch" under Section 68 of the Code of Administrative Court Procedure, Verwaltungsgerichtsordnung – VwGO and Section 78 of the Social Court Act, Sozialgerichtsgesetz – SGG; "Einspruch" under Section 347 of the Fiscal Code, Abgabenordnung - AO). These objections can be launched electronically (§ 70 VwGO, § 84 SGG, § 357 AO); they, however, do not constitute "online filing systems/platforms" in the sense of the question.

Q.B.2 There are no special online dispute resolution administrative tribunals for some particular types of claims in Germany.

Q.B.3 With effect from 1. January 2018, the law provides for the possibility of granting access to the court files by providing the content of the files for retrieval in a so-called "file access portal" ("Akteneinsichtsportal", cf. § 100 VwGO, § 78 FGO, § 120 SGG in their new versions).

The court may permit the parties and their attorneys, or witnesses or experts to stay at another location in the course of a hearing or an examination and to take actions in the proceedings from there. In this event, the images and sound of the hearing or the examination shall be broadcast in real time to this location and to the courtroom simultaneously in a two way broadcast (§ 102a VwGO, § 110a SGG, § 91a FGO).

Apart from that, there are elements of electronic procedure in the course of the ordinary proceedings none of which, however, constitute systems or platforms in the sense of the question, such as:

- Documents may be conveyed to the court electronically under certain conditions (§ 55a VwGO, § 65a SGG, § 52a Finanzgerichtsordnung - FGO (Tax Court Code)).

-The procedural files may be kept in electronic form (§ 55b VwGO, § 65b SGG, § 52b FGO).

Q.B.4 There are no separate ODR tracks or pathways in the administrative courts in Germany.

Q.B.5 Enforcement of judicial decisions in administrative matters is governed by the rules for the enforcement of civil titles (as is e.g. the case for enforcement sought against public authorities, cf. § 167 VwGO, § 198 SGG, § 151 FGO)- see the response to Q.A.6

Q.B.6 There are no mandatory out of court administrative processes with res judicata effect.

Grèce

There are no ODR or ADR processes which would fall within the scope of the questionnaire, thus the answer to all questions is "no".

Hongrie

Q.A.1 There are no mandatory preliminary pre-trial ADR processes in Hungary.

Q.A.2 There are no preliminary pre-trial processes recommended by a

judge or subject to cost-penalties.

Q.A.4 Hungary has an online filing procedure for small claims below a value of ca. Euro 10,000, which can be accessed directly by the parties and their advocates.

Online filing systems directly accessed by the parties and their advocates for the filing of statements.

The use of platforms for online meetings and online hearings: by audio- and video-conferencing, including the giving of oral testimony of witnesses and experts

Artificial intelligence is used in the online, anonymous judgment database (searchable records).

Q.A.5 Claims [from (min.)10.000,- EUR to (max) 33.000 EUR] in which online filing system directly accessed by the parties and their advocates is used for the filing of state claims.

- traditional court procedures
- notary procedure

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement of civil judgments

Q.A.7 In Hungary there are no mandatory ADR processes with res judicata effect.

Q.B.1 In Hungary there are no mandatory preliminary pretrial processes in the administrative courts.

Q.B.2 There are no special administrative ODR tribunals

Q.B.3 ODR is not used in the administrative courts in Hungary

Q.B.4 There are no parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts in Hungary

Q.B.5 ODR is not used in the enforcement of administrative decisions.

Q.B.6 There are no binding, out-of- court ADR dispute resolution mechanisms in administrative matters.

Irlande

Q.A.1 There are no mandatory pre-trial preliminary ADR processes in the civil courts in Ireland.

Under Order 56A (Mediation and Conciliation) of the Rules of the Superior Courts, the High Court, on the application of any of the parties or of its own motion, may, when it considers it appropriate and having regard to all the circumstances of the case, may order that proceedings or any issue in the proceedings be adjourned for such time as the Court considers just and convenient and

- (i) invite the parties to use an ADR process (viz. mediation, conciliation or another dispute resolution process approved by the Court, but not including arbitration) to settle or determine the proceedings or issue, or
- (ii) where the parties consent, refer the proceedings or issue to such process,

and the court may, for the purposes of such invitation or reference, invite the parties to attend such information session on the use of mediation, if any, as the court may specify.

Where the parties decide to use an ADR process, the court may make an order extending the time for compliance by any party with a time limit set by the rules of court or an order of the court.

The court may, where it considers it just, have regard to the refusal or failure without good reason of any party to participate in any ADR process when awarding costs as between the parties.

Similar rules of court are in place for the other first instance jurisdictions.

The ADR process would not however, ordinarily involve the use of an online system/platform.

However, in the case of consumer claims with a cross-border element, under the European Union (Online Dispute Resolution for Consumer Disputes) Regulations 2015, responsibility is conferred on the European Consumer Centre Ireland to host the Irish ODR contact point and carry out the functions set out in article 7 of the ODR Regulation. These functions include providing information on the functioning of the ODR platform and facilitating communication between the consumer, trader, and competent ADR entity, if requested.

Q.A.3 Ireland has a special online platform system for small claims:

Q.A.3 A small claim

(viz. (a) a claim for goods or services bought for private use from someone selling them in the course of a business (consumer claims) (for example, claims for faulty goods or bad workmanship)

(b) a claim for goods or services bought for business use from someone selling them in the course of a business (business claims)

(c) a claim for minor damage to property (but excluding personal injuries)

(d) a claim for the non-return of a rent deposit for certain kinds of rented properties. For example, a holiday home or a room / flat in a premises where the owner also lives.

not exceeding €2,000 in value, may be lodged online on an online platform, which allows a party/advocate to

- create a small claim application online
- pay the appropriate small claim application fee and
- check the status of your online small claim.

(Editorial comment: this platform seems to allow for the filing of claims and viewing the status of the claim, but does not seem to be a fully online dispute resolution platform?)

Q.A.4 There are no ODR techniques in the ordinary civil court processes.

Q.A.5 There are no ODR parallel tracks or pathways in the civil courts other than the special filing and viewing process for small claims described under Q.A.3

Q.A.6 ODR does not play a role in the enforcement of civil judgments.

Q.A.7 Ireland there are no mandatory out of court processes with res judicata effect in civil cases.

Q.B.1 There are no mandatory preliminary pre-trial processes in the administrative courts.

Q.B.2 In Ireland there are no special ODR tribunals for administrative matters

Q.B.3 In Ireland there are no ODR administrative procedures

Q.B.4 There are also no special ODR tracks or pathways in the administrative courts

Q.B.5 ODR does not play a role in the enforcement of administrative decisions of the courts

Q.B.6 In Ireland there are no mandatory ADR procedures with res judicata effects in administrative matters.

Lettonie

Q.A.1 Generally speaking there are no mandatory preliminary pre-trial procedures using ODR in Latvia. However some civil procedures such as injunctions, orders securing evidence in civil trials can be carried out using electronic communication:

There are some procedures in the Civil Procedure Law, for example, the securing of a claim, securing the evidence, provisional remedies in IP cases, which can be used before bringing an action in a court –here submission of documents may be done electronically (if using an electronic signature, documents have legal force according to law). Communication by the court in such procedures may be received electronically (if a party agrees), or within the special online system (for example, communications addressed to sworn advocates).

Q.A.2 No. A court can, for example, recommend the parties to use mediation, however it is not mandatory, and there are no cost penalties and no ORD is used.

Q.A.3 There are no “Special online dispute resolution tribunals for small claims” (But submission of documents in small claims procedures may be done electronically (if using an electronic signature/documents have legal force). Communication by the court received electronically (if a party agrees), or within the online system (for example, with regards to sworn advocates).

Q.A.4 Videoconferencing can be used in civil procedures. Each court in Latvia is equipped with at least one video conference room and EVERY court room is equipped with an audio equipment. A judge decides on the requests of participants in the case regarding participation of persons in the trial of the case by using a video conference. This can be beneficial in cases where, for example, a person is in a location not close to the court adjudicating the case, and cannot attend the hearing.

All court hearing protocols are made in an audio format using the audio-labelling system (TIX). TIX eases audio recording of court sessions, combining the written information with the audio record in one interactive protocol of PDF format, corresponding with the standard of the industry. The protocol of PDF format consists of the general information of the court session, audio record of the court session and course of the court session, organised pursuant to statements or issues to be adjudicated that are linked with the particular place in audio record. Preparation of the protocol does not require a lot of time, because the recorder has to record only the issues to be adjudicated. Full information on the course of the court session is provided by audio record. While, the place of interest in the audio record is to be found fast in the interactive protocol by pressing on the relevant issue to be adjudicated.

In general, submission of documents may be done through the court

portal: www.manas.tiesas.lv

As mentioned before, submission of documents may be done electronically (if using an electronic signature documents have legal force), and communication by the court received electronically (if a party agrees), or within the special online system (for example, documents addressed to sworn advocates).

Q.A.6 Some communications related to enforcement may be communicated electronically: Generally no, however, for example, procedures (communication) in Approval of a Statement of Auction are done electronically.

Q.A.7 No, there are no Alternative Dispute Resolution mechanisms which the parties are required to use by law, and which use ODR techniques.

Q.B.1-3 In relation to administrative disputes, in general submission of documents could be done through the court portal www.manas.tiesas.lv

As mentioned before submission of documents may be done electronically (if using an electronic signature documents have legal force), and communication by the court received electronically (if a party agrees), or within the special online system (for example, documents addressed to sworn advocates).

Videoconferencing can be used in administrative processes before the court. A judge can decide that video conference can be used in specified procedural actions if the participant in the proceedings, the witness or expert are in different places and cannot appear at the court hearing.

There are no online dispute resolution administrative tribunals in Latvia.

Q.B.4 There are no special ODR tracks or pathways before the administrative courts in Latvia.

Q.B.5 The Enforcement Case Register is accessible to the parties online.

Q.B.6 There are no out-of- court ADR procedures with res judicata effect in Latvia.

Moldavie

Q.A.1 There are no mandatory preliminary pre-trial processes in Moldova.

Q.A.2 There are no pre-trial ADR processes which can be recommended by judges or are subject to cost penalties in Moldova.

Q.A.3 There are no special ODR Tribunals for small claims or other minor disputes in Moldova.

Q.A.4 According to the law, in the Republic of Moldova are functioning courts of general jurisdiction. The 2 specialised courts (military court, commercial court) ceased its activity starting with April 2017, according to the law no. 76 from 21.04.2016 about court reorganization.

In 2017 the e-File solution for courts was developed , which allows the

creation and administration of the electronic file with the access of the parties, the uploading of the evidence, the visualization of the materials attached to the electronic file, the electronic summoning of the parties, the coordination of the court sessions agenda by the judge with the participants in the trial, payment of state tax/fees through government e-services (Mpay), etc. The period of piloting for the developed tools is forecast for 2018.

The application is expected to be implemented in all Moldovan courts. The pilot does not include: (1) the use of artificial intelligence, big data analysis techniques and automation to reach decisions (which traditionally are adopted by judges and which traditionally have been dependent on human judgment) and (2) the use of artificial intelligence, big data analysis, expert and legal advice systems for the purposes of negotiation, mediation, narrowing of issues or legal advice, including such systems as blind-bidding.

In December 2017 in all Moldovan courts have installed video-conferencing equipment in order to use it for online meetings and online hearings. The period of piloting the installed tools is forecast for 2018.

Q.A.5 There are PARALLEL TRACKS or PATHWAYS before the same court which allow claimants to choose between the ordinary, "traditional" court procedures (not using Online Dispute Resolution) AND a special Online Dispute Resolution Procedure.

This option is available for all types of cases and for all courts. The option (PARALLEL TRACK) does not include the use of artificial intelligence, big data analysis techniques and automation to reach decisions which traditionally have been made by judges and which traditionally have been dependent on human judgment and the use of artificial intelligence, big data analysis, expert and legal advice systems for the purposes of negotiation, mediation, narrowing of issues or legal advice, including such systems as blind-bidding.

Due to the recent development of the option it will be piloted in 2018 and then it is expected to be implemented in all Moldovan courts as well as the video-conferencing equipment recently installed.

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement of judgments

Q.A.7 There are no mandatory ADR out-of-court processes which have res judicata effect

Q.B.1 There are preliminary pre-trial processes which under the law constitute a mandatory prerequisite to institute proceedings before a public court, but these preliminary pre-trial processes do not use Online Dispute Resolution techniques listed above.

Q.B.2 There are no special online dispute resolution administrative tribunals for some particular types of claims in Moldova

Q.B.3 The answer is the same as to Q.A.4- Moldova has introduced e-filing, access to online evidence and video-conferencing as described there.

Q.B.4 For the administrative cases as well for the civil cases there are PARALLEL TRACKS or PATHWAYS before the same court which allow claimants to choose between the ordinary, "traditional" court procedures (not using Online Dispute Resolution) AND a special Online Dispute Resolution Procedure. This option (PARALLEL TRACKS) is available for all types of cases and for all courts. The option does not include the use of artificial intelligence, big data analysis techniques and automation to reach decisions and the use of artificial intelligence, big data analysis, expert and

legal advice systems for the purposes of negotiation, mediation, narrowing of issues or legal advice, including such systems as blind-bidding.

Q.B.5 ODR does not play a role in the enforcement of decisions of the administrative courts.

Q.B.6 There are no out-of- court ADR procedures with res judicata effect in the Republic of Moldova.

Montenegro

Q.A.1 In Montenegro there are several preliminary pre-trial processes envisaged by the Law on Civil Procedure. Generally speaking, they are not mandatory as such: they are an optional choice of the parties, not an obligation. Mediation may not only be used in the pre-trial phase of the procedure, but also in the trial phase Only mediation in family cases is obligatory for the parties. Mediation proceedings and judicial settlement can also be prescribed by a separate law. In the Montenegro legal system the parties may choose to use arbitration proceedings as one of the alternative settlement disputes mechanisms. Arbitration is governed by a separate Law on Arbitration. But there are no preliminary pre-trial processes that use ODR techniques, however.

Q.A.2 The preliminary pre-trial ADR processes can be recommended by the court/judge. It is actually the role of the court or the judge to encourage the parties to reach an agreement in a pre-court decision phase. However, there is no penalty if the parties refuse to engage in them. These preliminary processes as we have mentioned earlier do not use Online Dispute Resolution techniques.

Q.A.3 There are no special tribunals using ODR for small claims or other minor disputes in Montenegro.

Q.A.4 Pleadings can be delivered electronically in accordance with separate Law on Electronic Administration, as described in the Rules of Civil Procedures- thus the legal framework for this is in place. Furthermore a new strategy for the judiciary was adopted, setting directions for the development of judicial information; basic infrastructure was set up, accelerated training was delivered to the end users and it is now possible for all the judicial bodies to make entries and oversee the work on cases electronically. Given the importance of the judiciary for the society as a whole, as well as the rapid development and pervasiveness of information and communication technologies in the past two decades, a logical conclusion may be drawn that further development of ICT for the judiciary, and of administrative affairs in particular, will depend on the level of implementation of information and communication technologies in these institutions.

In regard to Civil and Commercial Courts there is not any Online Dispute Resolution techniques in legal system of Montenegro in this moment.

However, in the near future it is realistic to expect that Montenegro authorities will start procedures with the aim of implementing these online communication and filing mechanisms as part of the legal system of Montenegro.

Q.A.5 There are no special tracks or pathways using ODR in the same court.

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement of judicial decisions.

Q.A.7 There are no out-of-court ADR processes with res judicata effect.

Q.B.1 Montenegro have Administrative Court as special institution. However, there is no preliminary pre-trial processes which under the law constitute a mandatory prerequisite to institute proceedings before a public court in administrative cases.

Q.B.2 There are no special online dispute resolution administrative tribunals in Montenegro.

Q.B.3 The administrative courts do not use ODR techniques.

Q.B.4 There are no alternative ODR tracks or pathways in the administrative courts.

Q.B.5 ODR is not used for enforcement of decisions of the administrative courts.

Q.B.6 In Montenegro there are no out-of-court ADR processes in the administrative courts with res judicata effect.

Pays-Bas

Q.A.1 and Q.A.2 In the Netherlands there are no preliminary pre-trial ADR procedures.

Q.A.3 There are no special ODR tribunals for small claims or other minor disputes.

Q.A.4 In 2013 the Ministry of Security and Justice in cooperation with the Council for the Judiciary started a modernization program for the judiciary. One important part of the program is the mandatory digital procedure (for professionals) in civil and administrative cases. For citizens without legal aid the digital pathway will not be mandatory. For this modernization new legislation (civil and administrative procedure) was adopted by the Parliament in July 2016. The ambition is that in all kinds of civil and administrative procedures the digital procedure is the standard (and that paper will be banned). As discussed with the Parliament it is very important that the process of implementation of the legislation is not a matter of a 'big bang' but a process of phased entry into force, in cooperation with all the users of the digital systems (e.g. bar association, government bodies, bailiffs). The first part of the new legislation entered into force in February 2017 for civil procedures (claims) at the Supreme Court. The second step was in June 2017: In all asylum-cases (administrative law) from this month the process is fully digital. In September 2017 the legislation entered into force for civil procedures with mandatory legal representation in two districts courts only. The process of implementation will last still several years. Important to mention: the new digital procedure is, first of all, a way of electronic communication with the judiciary. The parties get access to some files of the judiciary. So strictly it is not a form of online dispute resolution.

In response to the questions above:

1. Under the new legislation (partly entered into force) every court procedure starts with a digital 'process startdocument' at the digital portal of the judiciary. In all cases there is a digital file. Parties concerned are given 24/7 access to court-files. Access is only possible with a digital authentication key. Every next step – except for the hearing – is done electronically. Parties receive a notification by e-mail for new documents. The decision is done electronically (also electronic signature). All court files are stored (archived) centrally. Court of Appeal (cassation) can

download the documents from the district court (not available yet).

2. Under the new legislation the evidence must be made available (uploaded) in the online portal of the judiciary (PDF-format, and also audio and video documents)
3. Under Dutch law the use of AI and automatic decisions is not possible
4. Video-conferencing, including the giving of testimony of witnesses and experts, is possible but rarely used in civil and administrative proceedings
5. Is not possible. The Judiciary is interested in new technology and investigates the possibilities to make use of for example Artificial Intelligence.

Q.A.7 There are no binding out-of-court ADR procedures with res judicata effects in civil and commercial matters.

Q.B.1 There are no preliminary pre-trial processes in the administrative courts.

Q.B.2 There is an online filing platform in respect of traffic offences (including all evidence)

Q.B.3 see the answer to Q.A.4

Q.B.5 ODR is not used for the enforcement of administrative decisions.

Q.B.6 There are no mandatory out of court ADR procedures with res judicata effect.

Pologne

Q.A.1 In Poland, the Civil Procedure Code requires that the initial claim (the document initiating the proceedings) should contain a section which mentions whether there has been a mediation attempt or an explanation why the mediation has not been possible. Otherwise, the Code does not specify a legal obligation to undertake pre-trial mediation. Such mediation is considered to be an out-of-the court procedure. Some private mediators offer online (electronic or telephone) mediation. As this procedure is not regulated by law, no statistics are available.

Q.A.2 In Poland, the Civil Procedure Code contains a general duty of the court to promote conciliatory dispute settlement (Art. 10). In particular, Art. 210 § 22 requests the Court to inform the parties about possibility to settle the case directly among them, including through mediation. Also, at any stage of trial, the court may request parties to undertake mediation (Art. 1838). However, the mediation does not take place, if either party, within one week from receiving the court order, has not agreed to mediation. The trial president may call on the parties to attend an information meeting on mediation. As in the case of Q.A.1 we have only anecdotal information about the use of electronic, online mediation offered by private bodies.

Q.A.3 Not answered.

Q.A.4 1. The procedure for payment orders is fully electronic. The claim is submitted through an individual account opened in a dedicated IT system/IT platform. All acts and documents are available online. This applies also to the electronic enforcement order. Decisions may be taken by the court clerk. Opposition to the payment order (editorial comment: filing of a defence?) results in the case being transferred to ordinary proceedings before the territorially competent court.

2. As regards all other civil disputes the Civil Procedure Code provides for the possibility to file the case electronically, if the technical conditions so

allow. For the time being, this has not been implemented.
3. There are no videoconference platforms. In the context of international co-operation (MLA) in civil matters, Poland's central authority receives from abroad and executes app.4-5 requests per month for the taking of evidence through videoconference with Polish court (under EU regulation on the taking of evidence in civil and commercial matters).
Q.A.5-Q.B.6 not answered.

Portugal

Q.A.1 and Q.A.2 In Portugal there are no preliminary pre-trial processes which under the law constitute a mandatory prerequisite to institute proceedings or which are recommended by a judge/lead to cost penalties.

Q.A.4

Q.A.5

i) Order for payment proceedings

An order for payment proceedings, through which a claimant may claim an amount up to 15.000 EUR or any amount emerging from a commercial transaction arising out of a contract, can be initiated over an online mechanism at <http://www.bna.mj.pt> ('Balcão Nacional de Injunções'), using a standard form (in word or pdf formats). The application does not need to be made through a lawyer. In case of opposition by the defendant (editorial comment: when a defence is filed?), the order for payment proceeding is converted into standard judicial proceedings.

Legislation: Decree-Law no. 269/98, ELI: <http://data.dre.pt/eli/dec-lei/269/1998/09/01/p/dre/pt/html>, Decree-Law no. 62/2013, ELI: <http://data.dre.pt/eli/dec-lei/62/2013/05/10/p/dre/pt/html>; all related decrees are listed at <https://goo.gl/2GSF1S>

ii) Eviction proceedings

Eviction proceedings, meant to enforce the termination of lease contracts, can be initiated over an online platform at <https://bna.mj.pt> ('Balcão Nacional de Arrendamento'), using a standard form (in word or pdf formats). The application does not need to be made through a lawyer but the same does not hold true for the defendant's response (which requires legal representation)

Legislation: Decree-Law no. 1/2013, ELI: <http://data.dre.pt/eli/dec-lei/1/2013/01/07/p/dre/pt/html>

Paragraphs 1 and 2. The Portuguese Ministry of Justice has developed an online platform – named 'Citius', accessible at www.citius.mj.pt – to dematerialise proceedings by treating electronically all information belonging to the proceedings (such as claims, counterclaims, responses and related documents), thus reducing their physical form to a minimum. The system is composed by several applications, databases and services that communicate with each other: computer applications for public prosecutors, judges and court staff, as well as for lawyers and solicitors, complement each other in order to achieve full electronic pleading.

Paragraph 4. Since 2016, any means of technological communication, capable of simultaneous real-time video and audio communication – such as ‘Skype’, ‘Facetime’ or ‘Whatsapp’ - can be used for taking testimony or statements.

Legislation: Article 502 of the Civil Procedure Code, Law no. 41/2013, ELI: <http://data.dre.pt/eli/lei/41/2013/p/cons/20170616/pt/html>

Paragraphs 3 and 5.No artificial intelligence is used.

Q.A.6: If the claimant has appointed a lawyer, the enforcement application must be filled online, through the use of the ‘Citius’ platform. In any case, proceedings are always managed electronically through the platform.

While ‘Citius’ is managed by the Ministry of Justice, enforcement officers use an application managed by their professional association (‘Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução’) which interconnects with ‘Citius’.

In 2015, this same professional association developed the website ‘e-leilões.pt’ for the sale of goods by means of an electronic auction (which is currently the preferred sales method for seized goods).

Legislation: Articles 132 and 712 of the Civil Procedure Code, Law no. 41/2013, ELI: <http://data.dre.pt/eli/lei/41/2013/p/cons/20170616/pt/html>; Ordonnance no. 280/2013, ELI: <http://data.dre.pt/eli/port/280/2013/p/cons/20170606/pt/html>

Q.A.7 Portugal does not have any mandatory and binding out-of-court ADR procedures with res judicata effect

Q.B.1 Portugal does not have any mandatory preliminary pre-trial ADR procedures.

Q.B.2 There are no special online dispute resolution administrative tribunals.

Q.B.3 Paragraphs 1 and 2. As for civil courts, the Portuguese Ministry of Justice has developed an online platform designed for administrative courts – named ‘SITAF and accessible at www.taf.mj.pt – to dematerialise proceedings by treating electronically all information belonging to the proceedings (such as claims, counterclaims, responses and related documents), thus reducing their physical form to a minimum.

Paragraph 4 (audio- and video-conferencing). As in civil proceedings, any means of technological communication (namely ‘Skype’, ‘Facetime’ or ‘Whatsapp’) can be used for taking testimony or statements.

Legislation: Article 502 of the Civil Procedure Code and Article 1 of the Code of Procedure of the Administrative Courts, Law no. 15/2002, ELI: <http://data.dre.pt/eli/lei/15/2002/p/cons/20111214/pt/html>

Ordonnance no. 380/2017, ELI: <http://data.dre.pt/eli/port/380/2017/12/19/p/dre/pt/html>, which regulates «electronic proceedings» before the administrative and fiscal courts.

Paragraphs 3 and 5. No artificial intelligence is used in the Portuguese

administrative courts.

Q.B.4 There are no parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts.

Q.B.5 If the claimant has appointed a lawyer, the enforcement application must be filled online. In any case, proceedings are always managed electronically through the platform.

Ordonnance no. 380/2017, ELI:

<http://data.dre.pt/eli/port/380/2017/12/19/p/dre/pt/html>,

which regulates «electronic proceedings» before the administrative and fiscal courts.

Q.B.6 Portugal does not have any out-of-court alternative dispute resolution mechanisms which the complainant is required to use by law and which result in binding decisions not subject to judicial review and with res judicata effect in administrative matters

Slovaquie

Q.A.1 Slovakia has no mandatory preliminary pre-trial ADR processes in the civil courts.

Q.A.2 There are no preliminary pre-trial ADR processes which can be recommended by the judge or are subject to cost penalties.

Q.A.3 There are no special ODR tribunals for small claims or other minor civil disputes.

Q.A.4 Claims can be filed online with an electronic authorised signature. If a person does not have it, he can still file a claim online but has to be additionally served by post.

Videoconferencing is used especially in proceedings involving a witness/expert living abroad. We have electronic file management for judicial files and parties are enabled to request access to their file online and, if approved, to have access to the content of the judicial file online.

Q.A.5 There are no parallel ODR tracks or pathways in the civil courts in Slovakia.

Q.A.6 There is no ODR in the enforcement of civil judgments.

Q.A.7 There are no mandatory out-of-court procedures with res judicata effect in civil matters.

Q.B.1 In Slovakia there are no preliminary pre-trial processes which under the law constitute a mandatory prerequisite to institute proceedings before a public court.

Q.B.2 There are no special ODR tribunals for administrative matters.

Q.B.3 In Slovakia there are no ODR techniques in the administrative courts.

Q.B.4 There are no parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts.

Q.B.5 ODR is not used in the enforcement of administrative court decisions.

Q.B.6 In Slovakia there are no out-of-court alternative dispute resolution mechanisms which the complainant is required to use by law and which result in binding decisions not subject to judicial review and with res judicata effect.

Suède

Q.A.1 and Q.A.2 In Sweden there are no mandatory preliminary pre-trial processes in the civil courts nor are there such processes which can be requested by a judge or are subject to cost penalties.

Q.A.3 In Sweden there are no special ODR tribunals for small claims or other minor disputes.

Q.A.4 There are no ODR techniques in the civil courts.

Q.A.5 There are no parallel ODR tracks or pathways in the civil courts.

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement of civil judgments

Q.A.7 In Sweden there are no out-of-court alternative dispute resolution mechanisms which the parties are required to use by law and which result in binding decisions not subject to judicial review and with res judicata effect.

Q.B.1 There are no mandatory preliminary pre-trial processes in the administrative courts

Q.B.2 In Sweden there are no special online dispute resolution administrative tribunals.

Q.B.3 In Sweden the administrative courts do not use ODR techniques.

Q.B.4 In Sweden there are no parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts

Q.B.5 ODR is not used in the enforcement of decisions of the administrative courts

Q.B.6 There are no mandatory out of court processes in administrative matters.

Suisse

Q.A.1 and Q.A.2 There is a mandatory pre-trial conciliation procedure before the official conciliation authority. But there is a great diversity in terms of how the canton authorities are structured in our federal system, no-one has established formal procedural rules for any of the ODR techniques stated in the Questionnaire. Some authorities provide for an online claim form. But this form has to be printed out and filed "offline". There is a possibility to replace the pre-trial conciliation proceedings before the civil court with a privately agreed mediation. However, there is no public (or, to our knowledge, private) infrastructure provided that would allow for the application of any of the above mentioned ODR techniques. However, parties would, in principle, be free to agree to an online mediation procedure using some of these ODR techniques (probably limited to online filing and online platforms) if so provided for by private mediation entities (in the future- we are not aware of this currently being used).

Q.A.3 and Q.A.5 In Switzerland, there are simplified procedures applicable to proceedings before the ordinary civil courts as well as the possibility to have the conciliation authority authoritatively decide small claims. But there is no such thing as particular 'small claims tribunals'. Where the conciliation authority plays such a role (exceptionally), none of the above mentioned ODR techniques is available.

Q.A.4 Only some courts (depending on the canton) accept online filings (technique 1).

None of the other techniques (2 to 5 online platforms, artificial intelligence, video-conferencing) is used, except for very rare cases of online-hearings (4) in the context of requests for cross-border evidence taking under the corresponding Hague Convention.

Q.A.6 In Switzerland, the enforcement of payment obligations can be made through an online enforcement request. However, the online enforcement proceeding only covers the first steps of enforcement (request for initiation, transmission of the answer, request for continuation). Service of the documents to the debtor as well as any judicial proceedings (triggered by a refusal of the debtor to pay) must be initiated “offline”. It is therefore not actually a “dispute resolution” technique but a mere technical structure for transmitting documents and declarations. As of 2017, around 45% of the proceedings for enforcement of payments were initiated online. This is mainly due to “big debtors” (tax authorities, insurance companies, debt collection entities) making use of the tool in question (“eSchKG”).

Q.A.7 In Switzerland there are no out-of-court alternative dispute resolution mechanisms which the parties are required to use by law and which result in binding decisions not subject to judicial review and with res judicata effect.

Q.B.1 There are no mandatory preliminary, pre-trial processes in the administrative courts.

Q.B.2 In Switzerland there are no special online dispute resolution administrative tribunals for some particular types of claims.

Q.B.3 Only very few cantonal administrative courts allow for the electronic filing of statements (1). The rest of the cited techniques is not available.

Q.B.4 There are no parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts.

Q.B.5 Administrative judgments for payment of a sum of money are enforced under the same proceedings as civil decisions. Under those proceedings, a part of the enforcement (submission of the request for enforcement, request for continuation, information on status) can be made online. As per 2017, about 45% of enforcement requests for payment were made using the corresponding tool (“eSchKG”). However, all substantial legal questions (in case of an opposition to enforcement) that may arise are submitted to the courts and therefore initiated and conducted “offline”. It is therefore not actually a “dispute resolution” scheme but a mere technical structure for transmitting documents and declarations.

Q.B.6 There are no mandatory, binding, out of court dispute resolution processes with res judicata effect in administrative matters.

Turquie

Q.A.1 and Q.A.2 In Turkey, in the scope of preliminary pre-trial processes which under the law constitute a mandatory prerequisite to institute proceedings before a public court, mediation practice as a trial requisite is provided for in accordance with the Law on Labour Courts No. 7036. In the mediation practice, the parties who intend to institute proceedings before a public court in relation with labour disputes in the scope of the practice firstly try the mediation practice and, if it fails, then apply to the court. Where the mediation practice is concluded because of non-attendance of

one of the parties to the first meeting without an excuse, the party who has not attended in the meeting is specified on the report and even though this party prevails partly or completely as a result of the proceedings, it shall be responsible to cover the costs of the proceedings. Moreover, counsel fee is not rendered in favour of this person.

The proceedings for the mediation are carried out through UYAP (National Judiciary Informatics System). ADR// mediation practices in Turkey are carried out through the recommendation of a judge or the individual application of the parties. The infrastructure of UYAP system is used for this purpose. The system is operated through mediation offices established in 108 court houses in Turkey. In the UYAP system, the party applies to the mediation office and if the application is accepted, the mediation office assigns a mediator to the party. This mediator specifies a date for mediation and thereby initiates the mediation process. The last report drawn up by the mediator at the end of the mediation negotiations is submitted to the Department of Mediation of the Ministry of Justice Directorate General for Civil Affairs.

Q.A.3 • It is governed under article 66 of the Law on the Protection of Consumer No 6502 that at least one committee for consumer problems shall be established in the province centres and in the district centres of which competence requirements are defined under the bylaws in order to settle the disputes arisen from the consumer transactions and the practices intended for the consumers.

- Article 68 of the same Law states that, reserving the rights of the parties under the Law on Execution and Bankruptcy, it is mandatory to bring the disputes valuing under four thousand Turkish Lira before the district committee for consumer problems and the disputes valuing under six thousand Turkish Lira before the provincial committee for consumer problems, and in the metropolises, to bring the disputes valuing from four to six thousand Turkish Lira before the provincial committee for consumer problems.

- The disputes over the mentioned values may not be brought before committees for consumer problems.

- The mentioned monetary limits are increased and applied, valid from the beginning of that calendar year, according to the revaluation rates determined and declared each year in accordance with article 298 bis of the Tax Procedure Code dated 04/01/1961 and numbered 213.

- And this article does not prevent the application of the consumers to alternative dispute resolution authorities under the related legislation.

- Arbitration Committee for Consumers implements, with regard to the settlement of the disputes, the provision for proving such as witnesses and experts governed by Civil Procedure Code No. 6100.

- There is no online filing system/platform directly accessed by the parties and/or their advocates for the filing of statements (such as claims, counterclaims, responses) examined by the Arbitration Committee for Consumers or online system for storing, processing and assessing electronic evidence.

Q.A.4 In Turkey the civil courts do not use ODR techniques.

Q.A.5 There are no parallel ODR tracks of pathways in the civil courts in Turkey.

Q.A.6 ODR is not used in the enforcement of civil judgments in Turkey.

Q.A.7 There are no mandatory, binding out-of-court dispute resolution processes with res judicata effect.

Q.B.1

- Tax payers may carry out their transactions online in relation with tax disputes through the program called VEDOP (Tax Department Full Automation Project) in the Tax Department.
- Any judgement of both administrative and tax courts may be reached through UYAP

Q.B.2 Otherwise, there are no special online dispute resolution administrative tribunals for some particular types of claims in Turkey.

Q.B.3 ODR techniques are not used in the administrative courts in Turkey.

Q.B.4 There are no parallel ODR tracks or pathways in the administrative courts in Turkey.

Q.B.5 Online Dispute Resolution is not used in the enforcement of judicial decisions of the administrative courts in Turkey.

Q.B.6 There are no out-of-court alternative dispute resolution mechanisms which the complainant is required to use by law and which result in binding decisions not subject to judicial review and with res judicata effect in the administrative courts in Turkey.

TENDANCES DU RECOURS AU RLL DANS LES ÉTATS MEMBRES DU CONSEIL DE L'EUROPE

22. On observe dans les États membres du Conseil de l'Europe les tendances suivantes.

23. Quelques États (comme l'Allemagne, la Bosnie-Herzégovine, la Croatie, le Danemark, la France, la Géorgie, le Monténégro, la Pologne, la République tchèque, la Suisse) utilisent ou encouragent des mécanismes de règlement alternatif des litiges avant le procès. Ces mécanismes préliminaires, souvent recommandés aux parties par le juge/le tribunal, sont rarement obligatoires pour pouvoir porter plainte au civil, à quelques exceptions près : différends familiaux ou certains différends du travail en Croatie, certains litiges en Géorgie, différends du travail en Turquie, nouvelle procédure en France obligeant les parties à tenter une médiation dans certaines affaires, certaines affaires familiales au Monténégro, etc. Dans un cas (Pologne), les parties doivent indiquer sur le formulaire de plainte si elles ont envisagé la médiation et si non, expliquer pourquoi. Dans quelques États en outre, des pénalités financières peuvent s'appliquer si les parties écartent toute médiation (Angleterre et Pays de Galles, Irlande). Seuls de rares États signalent que ces mécanismes préliminaires utilisent des techniques de RLL (en France par exemple, des outils de communication à distance de type Skype sont utilisés pour la médiation familiale). Toutefois, dans certains des États utilisant des mécanismes préalables au procès, la médiation ou la conciliation est assurée par un médiateur privé qui recourt parfois à des techniques de RLL (par exemple, la République tchèque mentionne l'usage de la vidéoconférence pour des réunions à distance). Dans d'autres États membres, la médiation est assurée par une entité ou autorité officielle (citons la conciliation assurée par un juge en Allemagne, en Géorgie ou pour certains types de litiges en Suisse). Cependant, la majorité des États n'utilise pas de mécanisme préliminaire de règlement alternatif des litiges.

24. Aucun État n'a encore mis en place le RLL sous forme de procédure distincte, en instaurant de nouvelles règles de procédures au sein d'un tribunal civil ou administratif existant. Un tel projet existe cependant pour le nouveau Tribunal en ligne en Angleterre et

au Pays de Galles (litiges civils portant sur des créances jusqu'à 25 000 livres¹²). Par ailleurs, aucun État n'a encore totalement transposé en ligne ses procédures civiles ou administratives, ni achevé la numérisation de ses tribunaux en créant une plate-forme en ligne où les usagers pourraient archiver et consulter les dépositions, les preuves et les documents judiciaires et utiliser des outils de communications synchrones tels que la vidéoconférence, remplaçant ainsi les tribunaux traditionnels (bien que les Pays-Bas et le Portugal aient avancé dans cette direction). La Moldova a entrepris d'instaurer des tribunaux numérisés en tant que procédures parallèles ; les parties auront le choix entre procédure judiciaire traditionnelle ou en ligne. Cela étant, des éléments des techniques de RLL existent dans de nombreux États. Certains États disposent de règles de procédure accélérées ou simplifiées pour 1) les litiges mineurs, 2) les réclamations de consommateurs (non couvertes par notre étude) et 3) les injonctions de paiement (demandes de paiement de créances au montant certain). Pour les injonctions de paiement, les procédures accélérées ou simplifiées ne s'appliquent parfois qu'en deçà d'un certain plafond (par exemple au Portugal, ou en République tchèque avec un montant maximal d'un million de couronnes tchèques), ou sont réservées aux litiges interentreprises (par exemple en Belgique). On trouve en outre un exemple de procédure accélérée pour mettre fin à un bail (voir la procédure d'expulsion au Portugal). L'Irlande et la Hongrie disposent d'une plate-forme judiciaire en ligne pour certains litiges mineurs.

27. Parfois en ligne, ces procédures accélérées passent toutefois le plus souvent « hors ligne », rejoignant la procédure traditionnelle, lorsque l'autre partie produit une défense (par exemple en Angleterre et au Pays de Galles avec le *Money Claim Online*¹³ ou en Pologne, au Portugal ou en Suisse). En Allemagne, les demandes d'injonctions de paiement et celles portant sur des litiges mineurs, en particulier, peuvent être déposées par voie électronique.

28. Certains États ont adopté (ou sont en passe d'adopter) des systèmes électroniques de gestion des documents internes aux tribunaux et des systèmes d'archivage pour les usagers des tribunaux, sécurisés et authentifiés par signature électronique, qui permettent aux parties ou à leurs avocats d'accéder aux dossiers judiciaires après authentification (par exemple l'Allemagne, le Danemark, la Lettonie, les Pays-Bas, le Portugal avec la plate-forme *Citius* et la Slovaquie). Le Monténégro a créé le cadre juridique nécessaire pour mettre en place de tels systèmes dans sa procédure civile et a commencé à former ses magistrats. La Moldova est également en train d'adopter l'archivage électronique (y compris des preuves), appliqué à titre pilote en 2018. Une plate-forme d'archivage en ligne sera bientôt opérationnelle en Finlande pour les affaires administratives. En République tchèque, les entreprises et les avocats peuvent communiquer avec les tribunaux à travers un espace de stockage sécurisé et authentifié. Le système juridique tchèque offre un système d'archivage en ligne pour certains formulaires et un espace d'archivage sécurisé, baptisé *ePodatelna*. La Croatie mène elle aussi un projet pilote sur la communication électronique dans les tribunaux.

29. De nombreux États ont adopté la vidéoconférence dans leurs tribunaux, par exemple pour la comparution de témoins et d'experts à distance, en fonction des besoins du dossier. Certains (comme la Slovaquie et la Suisse) l'utilisent pour obtenir des preuves à l'étranger, en vertu de la Convention de La Haye en vigueur dans ce domaine. Certains États utilisent divers modes de communication pour organiser des vidéoconférences ; au Portugal par

¹² <https://www.theguardian.com/law/2015/feb/16/online-court-proposed-to-resolve-claims-of-up-to-25000>

¹³ <https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>

exemple, toute technologie permettant de transmettre des sons ou des vidéos en temps réel et en simultané (Skype, Facetime, Whatsapp...) peut être utilisée pour recueillir des témoignages ou des dépositions. En décembre 2017, tous les tribunaux moldaves étaient équipés de matériel de vidéoconférence, destiné à des réunions ou à des audiences en ligne. Il est prévu de l'utiliser à titre pilote en 2018. En Allemagne, l'archivage, les communications et l'accès aux dossiers judiciaires peuvent se faire par des moyens électroniques et il est possible de prendre part à des audiences par communication vidéo simultanée – mais il n'existe pas de plate-forme judiciaire entièrement en ligne.

30. Aucun État n'a encore adopté l'intelligence artificielle pour remplacer la prise de décision humaine (par exemple pour trancher sur des questions préliminaires ou pour offrir des conseils juridiques aux parties au moyen de systèmes experts), bien que le système néerlandais *Rechtswijzer* aille dans ce sens¹⁴.

31. Peu d'États ont envisagé le recours aux techniques de RLL pour exécuter les décisions de justice ; certains (comme le Portugal), après avoir mis en place des plates-formes en ligne de gestion des documents, les ont élargies à l'exécution. Les enchères en ligne de biens saisis, au Portugal, représentent un intéressant exemple de technique de RLL appliquée à l'exécution des décisions de justice.

LE RLL AU TRIBUNAL ; COMPARAISON ENTRE LES SYSTÈMES DE COMMON LAW ET DE DROIT ROMAIN

32. Les procédures de RLL existantes (telles que celles mises en place par des entreprises) n'insistent pas sur les garanties procédurales, mais sur l'objectif de résoudre les litiges de manière efficace et rentable¹⁵. C'est le cas de presque tous les mécanismes actuels de règlement alternatif/en ligne des litiges. Nous devons nous arrêter sur ce défi : si des mécanismes de RLL sont élaborés et *intégrés aux systèmes de justice* des États membres de l'UE, comment veiller à ce qu'ils respectent le droit à un procès équitable, qui impose des garanties procédurales au système de justice et les imposerait également aux mécanismes de RLL ? Dans le même temps, il faudra préserver les apports du RLL en termes d'efficacité et d'accès à la justice. Les normes de procès équitable à développer devront relever les défis suivants : 1) assurer la régularité de la procédure au sens strict (égalité des armes, impartialité, transparence, etc.) ; 2) permettre à tous d'accéder à la justice, au-delà de la fracture numérique ; 3) régler les difficultés inhérentes à la technologie elle-même, comme les stéréotypes véhiculés par l'intelligence artificielle, et 4) assurer la cybersécurité (authenticité, identification et intégrité) et la protection des données. Nous reviendrons plus loin sur ces différents défis.

33. Autre point à relever, on observe une différence d'approche dans le développement et la mise en œuvre du RLL entre les pays de *common law* et ceux de droit romain. Dans ces derniers, il semble que l'intégration du RLL au système de justice suppose de modifier substantiellement les règles de procédure et le cadre juridique, en particulier s'agissant des exigences formelles. L'explication pourrait résider dans la compétence inhérente des

¹⁴http://www.hiil.org/data/sitemanagement/media/Online%20legal%20advice%20and%20conflict%20support_UTwente.pdf

¹⁵ Entretien avec Colin Rule, 2 octobre 2017.

tribunaux, plus limitée dans les pays de droit romain que dans les pays de *common law*. Cela pourrait constituer un obstacle – qui reste cependant mineur¹⁶.

INITIATIVES SUPPLEMENTAIRES (NON EVOQUEES DANS LES QUESTIONNAIRES) : JURIDICTIONS CIVILES EN ANGLETERRE ET AU PAYS DE GALLES ET PROCEDURE PARALLELE EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

Projet de tribunaux en ligne en Angleterre et au Pays de Galles

34. En Angleterre et au Pays de Galles, le système judiciaire mène actuellement des consultations pour déterminer si les litiges mineurs (concernant des créances inférieures à 10 000 livres) pourraient être tranchés par des tribunaux en ligne. Le Civil Justice Council a formé un Groupe consultatif sur le règlement en ligne des litiges, qui a rendu son rapport en février 2015 et préconisé la mise en place d'un nouveau service judiciaire opérant sur internet, baptisé « HM Online Court ». Conformément aux recommandations de ce groupe, trois phases sont envisagées (les litiges pouvant être réglés à chacune de ces trois phases). La phase 1 consisterait en conseils juridiques et en une évaluation du litige. À la phase 2, des personnes formées à la facilitation en ligne livreraient des conseils et des informations et accompagneraient les parties en pratiquant la négociation et la médiation. À la phase 3, des juges (membres de la magistrature) rendraient une décision, toujours en ligne. Lord Briggs, magistrat, a été chargé en juillet 2015 d'examiner la structure des juridictions civiles en Angleterre et au Pays de Galles en vue de les moderniser, et mène actuellement des consultations sur l'éventualité de tribunaux en ligne pour les litiges concernant des créances de faible montant.

Le Civil Resolution Tribunal en Colombie-Britannique

35. En 2012, les autorités de Colombie-Britannique ont adopté le *Civil Resolution Tribunal Act* (loi sur le Tribunal de règlement des litiges civils), afin « d'élargir l'accès à la justice, en utilisant les technologies et le règlement alternatif des litiges, pour les habitants de Colombie-Britannique dont les demandes concernent des créances de faible montant ou des litiges portant sur les parties privatives d'une copropriété¹⁷ ».

36. Le Civil Resolution Tribunal (CRT), premier tribunal en ligne du Canada, est actuellement le seul mécanisme de RLL au monde qui soit pleinement intégré à un système de justice. Le CRT permet au public de résoudre de façon équitable, rapide et abordable les litiges de copropriété. Il pourra prochainement trancher de la même manière les litiges portant sur des créances de faible montant. Le CRT donne accès à des modes et outils d'information interactifs et, via une structure en plusieurs étapes, à plusieurs méthodes de règlement des litiges dont la négociation, la facilitation et si nécessaire, un règlement judiciaire¹⁸.

¹⁶ Entretien avec Shannon Salter, octobre 2017.

¹⁷ Shannon Salter, *ODR and Justice System Integration: B.C.'s Civil Resolution Tribunal* (2017), p. 8, 34 Windsor Y. B. Access Just.

¹⁸ *Ibid.*, p. 3

37. Le CRT fonctionne de la manière suivante¹⁹ :

- i. Avant de saisir le CRT, la personne ayant un litige peut utiliser un outil gratuit en ligne nommé *Solution Explorer*, qui l'aide à en apprendre plus sur le litige en question et donc à opérer des choix éclairés sur les moyens de le résoudre. Le *Solution Explorer* pose une série de questions sur le litige, puis propose des informations et ressources adaptées aux réponses fournies. Au terme du processus, il offre une synthèse du litige, ainsi que des recommandations sur les ressources et sur la marche à suivre.
- ii. Si le *Solution Explorer* n'a pas suffi, l'étape suivante consiste à saisir le CRT en remplissant un formulaire en ligne. L'un des aspects clés de la conception du CRT est que dans la mesure du possible, l'utilisateur ne donne les informations qu'une fois ; le système les conserve au fil des différentes phases du processus. Enfin, le CRT n'intègre que lorsque nécessaire les aspects pertinents du règlement du tribunal, pour éviter de submerger les usagers d'articles du règlement qui ne s'appliquent pas (ou pas encore).
- iii. Les personnes visées par le litige en sont averties, après quoi les parties bénéficient d'un bref délai pour négocier directement. Bien que les parties reçoivent quelques ressources pour les aider dans cette phase de négociation, le CRT intervient peu à ce stade.
- iv. Si les négociations échouent, les parties entrent dans une phase de facilitation : un expert les aide à trouver une solution consensuelle. Le facilitateur peut utiliser divers moyens de communication pour travailler avec les parties : plate-forme du CRT, courrier électronique, textos, appels téléphoniques, vidéoconférence, fax et courrier. Bien qu'en ligne, le CRT est un processus très axé sur l'humain. À travers la technologie, le CRT démocratise l'accès aux services de règlement des litiges en mettant le public – où qu'il soit – en relation avec des spécialistes de la facilitation et avec des membres d'un tribunal. Lors de la phase de facilitation, les communications restent confidentielles et ne sont pas divulguées aux membres du tribunal. Si les parties trouvent un accord, le facilitateur peut demander à un membre d'un tribunal de le convertir en ordonnance judiciaire contraignante, que les parties pourront faire valoir en justice en cas de manquement à l'accord sans devoir ouvrir des poursuites.
- v. Si aucun accord n'est trouvé, le litige est transmis à un membre d'un tribunal, juriste doté de connaissances spécialisées dans les litiges portant sur des créances mineures ou sur des questions de copropriété, qui reçoit les arguments des parties (le plus souvent sous forme écrite), examine les preuves et rend une décision contraignante adressée aux parties par courrier classique ou électronique. Si une audience s'avère nécessaire, par exemple en raison de doutes sur la crédibilité d'une partie, elle est menée par téléphone ou par vidéoconférence. Le processus décisionnel du CRT est très proche de celui d'autres grands tribunaux administratifs et bien sûr, les membres du tribunal sont soumis aux mêmes impératifs d'équité procédurale que ceux de tous les tribunaux administratifs²⁰.

¹⁹ Extrait de Shannon Salter, *ODR and Justice System Integration: B.C.'s Civil Resolution Tribunal* (2017).

²⁰ Shannon Salter, *ODR and Justice System Integration: B.C.'s Civil Resolution Tribunal* (2017), p. 13.

38. L'objectif est que le processus du CRT ne dure que de 60 à 90 jours pour la plupart des affaires, et le coût total pour les parties équivaut à celui encouru à la Cour des petites créances, soit environ 200 dollars²¹.

RLL ET ACCES A LA JUSTICE (ARTICLES 6 ET 13)

39. Ce chapitre est consacré aux exigences liées au droit à un procès équitable, énoncées à l'article 6.1 de la Convention européenne des droits de l'homme, et à la compatibilité du RLL avec ces exigences. Il examine en particulier les aspects pertinents pour le RLL et ceux qui pourraient se trouver renforcés, ou au contraire affaiblis, par le recours au RLL pour résoudre les litiges commerciaux.

40. Comme noté plus haut, le RLL pourrait révolutionner le système de justice public. Conçu et mis en œuvre à bon escient, il est capable d'élargir nettement l'accès à la justice, y compris pour les personnes habituellement exclues du système judiciaire. Mal pensé, en revanche, il risque d'avoir l'effet inverse : réduire l'accès à la justice en érigeant des obstacles technologiques que certains ne pourront surmonter.

41. Si le RLL incarne l'avenir de la justice, ce qui semble le cas, il est capital d'élaborer des normes sur la base desquelles le RLL pourra être développé, appliqué, et mis au service de la justice. Il faut en outre des normes appropriées pour veiller à ce que les litiges soient résolus de manière équitable.

42. L'article 6.1 CEDH dispose :

« Toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement et dans un délai raisonnable, par un tribunal indépendant et impartial, établi par la loi, qui décidera [...] des contestations sur ses droits ou obligations de caractère civil [...]. Le jugement doit être rendu publiquement, mais l'accès de la salle d'audience peut être interdit à la presse et au public pendant la totalité ou une partie du procès dans l'intérêt de la moralité, de l'ordre public ou de la sécurité nationale dans une société démocratique, lorsque les intérêts des mineurs ou la protection de la vie privée des parties au procès l'exigent, ou dans la mesure jugée strictement nécessaire par le tribunal, lorsque dans des circonstances spéciales la publicité serait de nature à porter atteinte aux intérêts de la justice ».

43. L'article 13 CEDH dispose :

« Toute personne dont les droits et libertés reconnus dans la présente Convention ont été violés, a droit à l'octroi d'un recours effectif devant une instance nationale, alors même que la violation aurait été commise par des personnes agissant dans l'exercice de leurs fonctions officielles ».

44. Les critères d'un procès équitable ressortent clairement du libellé de ces articles :

- Une cause entendue de manière équitable,
- Publique,
- Dans un délai raisonnable,

²¹ *Ibid.*

- Et par un tribunal indépendant et impartial établi par la loi ;
- Un jugement rendu publiquement, avec quelques exceptions justifiables ;
- Le droit à un recours effectif en cas d'atteinte à ce droit ou à d'autres droits reconnus dans la Convention.

45. Ces critères sont énoncés expressément. Comme nous le verrons plus loin dans ce chapitre, d'autres critères, sous-entendus dans l'article 6.1, sont nécessaires pour les concrétiser.

46. Nous examinerons plus loin chacun de ces critères exprès, ainsi que les principes sous-jacents au droit à un procès équitable. Les critères seront analysés à la lumière du RLL, avec un approfondissement pour ceux d'entre eux qui sont (ou pourraient devenir) pertinents pour le RLL.

47. Dans les processus auxquels les parties n'ont pas consenti, notamment les processus judiciaires formels, qui sont par nature coercitifs et non consensuels et aboutissent à des décisions ayant l'autorité de la chose jugée, le droit à un procès équitable ne saurait être ignoré.

48. Sur la question du RLL obligatoire, l'une des approches possibles est celle que McGregor nomme la « distinction sur le fond » : s'il est prévu de résoudre des litiges par des moyens alternatifs, il peut s'avérer nécessaire de distinguer les différents types de litiges car certains, de par leur nature, ne sont en fait pas susceptibles d'être résolus par de tels moyens. Sur l'obligation de recourir au règlement alternatif ou au RLL, qu'il soit de nature amiable ou judiciaire (et contraignante ou non contraignante), on peut également comprendre la position de la Cour européenne des droits de l'homme comme interdisant de déjudiciariser une affaire au profit de ces modes de règlement eu égard à l'objet du litige²². Par conséquent, les modes de règlement alternatifs devraient être écartés pour certains litiges, qui du fait de leur objet devraient être soumis au processus judiciaire traditionnel.

49. Il apparaît que les exigences de l'article 6 s'appliquent, d'une manière ou d'une autre, aux modes contraignants de règlement alternatif des litiges, et ont toutes les chances de s'appliquer également aux mécanismes de RLL contraignants. Il est assez difficile de savoir dans quelle mesure les mécanismes de RLL devraient observer les critères de l'article 6.1. Les exigences seront certainement plus strictes pour les mécanismes de RLL obligatoires, y compris au sein d'un tribunal, dont on peut avancer qu'ils doivent remplir tous les critères de l'article 6.1. Il faut relever que le droit à un procès équitable n'est pas un droit absolu ; il connaît des exceptions, et certains éléments de droit peuvent être assouplis en fonction des circonstances de l'affaire et du type de différend. Par exemple, la Cour européenne des droits de l'homme a déjà reconnu que l'instance décisionnaire initiale n'était pas tenue de respecter les exigences de l'article 6.1 à condition que le demandeur puisse contester la décision devant un tribunal.

50. Cette précision est importante dans le contexte du règlement alternatif des litiges au sein d'un tribunal, bien que notre enquête sur les États membres du Conseil de l'Europe n'ait révélé aucun exemple de règlement alternatif/en ligne des litiges ayant caractère obligatoire.

²² Shannon Salter, *ODR and Justice System Integration: B.C.'s Civil Resolution Tribunal* (2017), pp. 625-626.

TENEUR DU DROIT À UN PROCÈS ÉQUITABLE (ARTICLE 6)

51. Le plus important arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme sur le volet civil de l'article 6 est l'arrêt *Golder c. Royaume-Uni*, qui offre une définition de l'étendue du droit²³.

52. L'arrêt *Golder* énonce les exigences essentielles de l'article 6.1 et donne de cet article une interprétation qui fait encore référence aujourd'hui. Pour décider si le procès d'un individu a été équitable, il convient d'examiner la procédure à la lumière des trois autres grands éléments de l'article 6.1. Ce sont les suivants : 1) le droit à une audience publique, 2) le droit à un procès dans un délai raisonnable, et 3) le droit à un tribunal indépendant et impartial établi par la loi. La présence de chacun de ces éléments est clairement essentielle au respect du droit à un procès équitable²⁴.

53. Outre ces éléments exprès, le droit à un procès équitable englobe plusieurs principes sous-jacents. Ce sont le droit d'accéder à un tribunal, l'égalité des armes, la transparence, l'obligation de motivation et le droit d'être averti, de se préparer en vue de l'audience et de présenter ses arguments.

54. Pour que ces éléments d'un procès équitable se concrétisent, il est clairement essentiel que les personnes puissent accéder à un tribunal : il ne peut y avoir de justice si cette dernière est hors de portée. C'est de ce principe que nous parlerons en premier.

55. L'objet de l'article 6.1 est d'assurer le droit d'accès effectif à un tribunal. Ce droit doit être non seulement théorique, mais aussi concret et effectif²⁵. Certes, une procédure privée de règlement des litiges dont l'issue a l'autorité de la chose jugée empêche les parties d'accéder à un tribunal. Cependant, comme souligné plus haut, si l'arbitrage est volontaire au sens où il repose sur un accord conclu de plein gré, il emporte renonciation à ce droit d'accès. Si l'arbitrage est obligatoire, alors la procédure doit pleinement respecter l'article 6 ou pouvoir être contestée devant un tribunal.

56. Pour être équitable, une audience devant un tribunal doit observer le principe de l'« égalité des armes », c'est-à-dire donner à chaque partie les mêmes possibilités de présenter sa cause et de répondre à l'autre partie.

57. Sur ce principe, la technologie peut avoir des effets négatifs et positifs.

58. Par exemple, on a coutume de considérer que la technologie accélère les processus (ce qui est vrai), mais on oublie qu'elle aggrave aussi la surcharge d'informations (ce qui ralentit le traitement de ces informations) ; ainsi, des délais raccourcis et non négociables pour les dépositions et la présentation de preuves peuvent affecter le droit d'une partie à un procès équitable (par exemple lorsqu'une petite entreprise est opposée à un grand groupe : le responsable de l'entreprise ne peut respecter les délais à lui seul).

²³ Schiavetta, « The Relationship Between e-ADR and Article 6 of the European Convention of Human Rights pursuant to the Case Law of the European Court of Human Rights », (2004) 1 *The Journal of Information, Law and Technology*, paragraphe 3.2.

²⁴ Paragraphe 3.4.

²⁵ *Airey c. Irlande* (Requête n° 6289/730), arrêt du 9 octobre 1979.

59. Par ailleurs, plus que la technologie elle-même, ce sont souvent nos présupposés à son sujet qui risquent d'affecter l'équité du procès. Le fait de penser, par exemple, que la technologie fonctionne en permanence (en ignorant les périodes de maintenance et les problèmes techniques) peut porter préjudice à certaines parties au litige.

60. Se pose aussi la question des audiences ouvertes et publiques – essentiellement dans l'intérêt de la transparence – lorsque les audiences « physiques » sont remplacées par des audiences virtuelles. Ce problème n'en est pas vraiment un, puisqu'une plate-forme peut donner accès aux audiences virtuelles et aux informations de façon contrôlée et en évitant aux observateurs de se rendre en personne dans une salle d'audience. Avec une technologie correctement conçue, les tribunaux numériques peuvent tout à fait être des tribunaux ouverts.

61. Par ailleurs, le RLL peut avoir diverses conséquences sur le droit d'accéder à un tribunal (ou à la justice). De ce point de vue, le RLL a des avantages, mais aussi des inconvénients pour les parties au litige.

Avantages

62. Le recours aux tribunaux en ligne pourrait révolutionner l'accès à la justice. L'élaboration de nouvelles procédures permettant de régler les litiges en ligne pourrait tout changer pour les personnes qui, à l'heure actuelle, ne peuvent comprendre les procédures judiciaires qu'avec l'aide d'un avocat²⁶. Le recours au RLL pourrait aplanir le terrain pour les parties ayant habituellement des difficultés à accéder à un tribunal, et rendre le système de justice plus ouvert à ceux qui vivent loin des centres judiciaires ou qui ont du mal à assumer les frais de justice²⁷, en leur offrant des moyens alternatifs et moins coûteux de régler leurs différends.

63. Conçus et déployés correctement, les systèmes de RLL peuvent être économiquement viables, efficaces, rapides et flexibles, et donc faciliter l'accès à la justice²⁸. C'est l'une des caractéristiques les plus évidentes des systèmes en ligne. Le recours aux technologies et à internet permet aux intéressés de s'informer sur les moyens de faire valoir un droit, de saisir la justice et de suivre le processus de règlement de leur litige. Le RLL peut en fait accompagner les justiciables en structurant tout le processus. Il peut aussi se dérouler en tout lieu pourvu d'un accès à internet, ce qui facilite grandement la vie des justiciables. En ce sens, le RLL représenterait une amélioration massive de l'accès à la justice.

Inconvénients

64. L'accès à la justice via le RLL pose problème pour les personnes qui ne maîtrisent pas l'informatique ou n'ont pas accès aux technologies : elles peuvent se trouver écartées du processus. Certes, avec les évolutions sociales et les changements de générations, l'accès à internet s'est généralisé ; mais *quid* des usagers vulnérables et de ceux qui n'ont

²⁶ J. Rozenberg QC, *Justice Online: Just as Good?* (2017).

²⁷ L. Tickle, *The Guardian*, « Online Justice: why courts should explore emerging digital possibilities » (2017).

²⁸ B. Ziemlicki (2016), *Going Online – is the world ready to replace litigation with online dispute resolution mechanisms?*, p. 43.

pas de connexion²⁹ ? Imposer aux parties d'utiliser une technologie pour résoudre leur litige pourrait en fait entraver l'accès à la justice si les intéressés sont trop coupés de cette technologie³⁰. Le passage à une justice virtuelle et en ligne risque aussi d'accroître fortement le nombre de justiciables non représentés, de discriminer plus encore les justiciables vulnérables, de dégrader les relations entre les avocats et leurs clients et, selon certains, de rendre la justice moins ouverte³¹.

65. Compte tenu des avantages et inconvénients qui viennent d'être exposés, il est important de noter que les parties doivent toujours conserver leur droit d'accéder à la justice. Bien que le règlement alternatif des litiges soit envisageable et les parties autorisées à renoncer à leur droit d'accès à un tribunal, lorsque certains modes de règlement d'un litige deviennent obligatoires, il faut garantir qu'ils offrent aux parties le droit d'accéder à la justice. Lorsque le RLL est intégré au système judiciaire ou à des processus obligatoires de règlement alternatif des litiges, le droit d'accès à la justice ne saurait être violé.

66. Comme noté plus haut, l'un des inconvénients du RLL pour l'accès aux tribunaux est le problème de la fracture numérique, sur lequel nous reviendrons plus loin. Si certains justiciables n'ont pas la possibilité, ou pas la capacité, d'utiliser la technologie et internet, ils se trouveront exclus de l'administration de la justice. Par conséquent, si le RLL est mis en œuvre, il faut qu'il existe soit a) des modalités alternatives, sur papier, de régler le litige pour les parties qui n'ont pas accès à la technologie et à internet, soit b) un régime de représentation juridique complet et rendu abordable (par exemple à travers l'aide judiciaire). Le thème de la fracture numérique sera approfondi plus loin dans cette étude.

INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

67. L'article 6.1 CEDH dit expressément que les magistrats et/ou les tribunaux doivent être indépendants et impartiaux. Les décisions doivent être rendues par un tribunal et par une personne indépendants (ne dissimulant pas de conflit d'intérêts) et impartiaux (sans parti pris subjectif).

68. Le terme d'« indépendance » désigne l'indépendance de la personne décisionnaire vis-à-vis des autres pouvoirs (l'exécutif et le législatif) et vis-à-vis des parties. Elle se mesure à l'aune des critères suivants : 1) le mode de nomination des membres, 2) la durée de leur mandat, 3) l'existence de garanties contre les pressions extérieures et 4) l'apparence d'indépendance présentée par l'entité.

69. Cette exigence a autant d'importance pour les processus de RLL que pour les autres types de règlement des litiges. Elle est même encore plus importante pour les processus de RLL car la personne décisionnaire peut être inconnue ou physiquement absente, soulevant des problèmes de confiance. Par conséquent, ni le tiers neutre ni l'entité en charge du RLL ne doivent avoir d'intérêts dans l'issue du litige. S'agissant des procédures de règlement alternatif/extrajudiciaire, si c'est toujours l'une des parties qui paie la procédure (par exemple l'entreprise dans une affaire de commerce en ligne opposant une entreprise à un client), il

²⁹ Robert Thomas, *Current Developments in UK Tribunals: Challenges for Administrative Justice* (2016).

³⁰ O Bowcott, *The Guardian*, « Government's £1bn plan for online courts 'challenges open justice » (2017).

³¹ *Ibid.*

faut s'interroger sur un éventuel biais structurel. De semblables questions se posent lorsque le RLL est pratiqué par une plate-forme de commerce/bourse en ligne/un prestataire de réseaux sociaux : dans quelle mesure ces prestataires de services en ligne ont-ils des intérêts dans l'issue du litige ?

70. S'agissant du RLL pratiqué par les tribunaux, les principes d'indépendance et d'impartialité restent les mêmes que pour les tribunaux « hors ligne ». Un doute pourrait survenir, toutefois, si l'intelligence artificielle devait être utilisée pour remplacer les prises de décisions humaines. En outre, si le processus de RLL utilise des algorithmes, il faut s'interroger sérieusement sur leur écriture et sur leur impact potentiel sur la décision rendue, qui risque d'amoindrir l'indépendance et l'impartialité du décisionnaire. Nous y reviendrons plus loin, au sujet de l'intelligence artificielle.

71. Les enjeux de protection des données pourraient eux aussi affecter l'indépendance et l'impartialité des tribunaux. De nombreux services en ligne « gratuits » (comme les réseaux sociaux) reposent sur la collecte des données personnelles de leurs usagers ; après pistage et profilage en ligne, les données sont agrégées et vendues à des tiers à des fins de marketing ou dans des buts moins avouables (tarification différenciée, gestion des risques). Ces pratiques de pistage peuvent avoir de lourdes conséquences sur la liberté et l'autonomie des usagers et entraîner préjudices et discriminations – par exemple lorsque l'utilisateur souhaite bénéficier d'un crédit, d'une assurance ou d'un service public.

72. À mesure qu'ils se numérisent et basculent en ligne, les tribunaux pourraient être tentés (dans certains pays) d'externaliser la technologie et de réaliser des économies en utilisant des applications commerciales « gratuites », qui collecteront en échange les données personnelles des justiciables à des fins de profilage en ligne. Nos recherches dans le cadre de cette étude n'ont pas trouvé trace d'un tel phénomène ; d'après ce que nous savons et à ce jour, les technologies de communication et de traitement des données développées par les tribunaux pour le RLL ne reposent pas sur le profilage commercial. Toutefois, à l'heure de la réduction des budgets publics et alors que les pouvoirs publics sont de plus en plus sommés de réaliser des économies, on ne saurait entièrement évacuer ce sujet.

73. Certains spécialistes du RLL avancent que les organisations qui développent des systèmes de RLL pourraient avoir une arrière-pensée : accéder à des informations précieuses susceptibles d'être utilisées et vendues. Cette arrière-pensée pourrait se répercuter sur la conception des systèmes de RLL, et des influences indues pourraient s'exercer sur les administrateurs de ces systèmes pour qu'ils récupèrent ces informations – aux dépens de la justice. Cette préoccupation autour des organisations développant les processus de RLL pourrait violer le critère de l'« existence de garanties contre les pressions extérieures ». Si un tiers pèse pour qu'un litige soit réglé d'une façon particulière afin de récupérer certaines informations ou d'aboutir à une certaine issue, il y a évidemment violation du droit à un procès équitable.

74. Il est donc très certainement nécessaire non seulement de veiller à ce que les systèmes de RLL donnent une image d'indépendance, mais aussi à ce qu'ils soient à l'abri des pressions extérieures.

ÉQUITÉ DE LA PROCÉDURE ET ÉGALITÉ DES ARMES

75. Le principe de l'égalité des armes³² requiert un juste équilibre entre les deux parties³³. Il ne signifie pas, cependant, qu'il faille remédier à toutes les inégalités préexistantes entre les parties (par exemple en termes de ressources pour se pourvoir en justice). Par exemple, il n'est pas nécessaire que l'aide judiciaire apportée à une partie sans ressources la place au même niveau de richesse que l'autre partie³⁴. Dans le même temps, s'agissant de la défense du droit à la liberté d'expression, si une aide judiciaire est requise pour aider une partie à participer effectivement et à atteindre un niveau suffisant d'égalité des armes, l'État membre est tenu d'accorder cette aide et d'assurer la représentation effective de cette partie³⁵. La Cour européenne des droits de l'homme a jugé central pour le principe d'un procès équitable que chaque partie ait la possibilité de présenter sa cause et jouisse de l'égalité des armes avec l'autre partie³⁶. L'établissement de mécanismes d'aide judiciaire fait partie des moyens de garantir ces droits³⁷. Dans le contexte du RLL, le besoin de représentation peut être moindre, mais dépend de la complexité du litige, qui peut appeler une représentation et des conseils juridiques professionnels. En outre, comme nous le verrons plus loin, la rapidité des innovations technologiques entraîne des différences d'accès aux technologies selon les personnes et les groupes d'âge et entre petits et grands cabinets d'avocats (ces derniers étant mieux préparés à innover puisqu'ils peuvent se permettre d'acquérir les dernières technologies et d'y former leurs employés).

76. Pour les systèmes de RLL entrant à part entière dans le règlement d'un litige, c'est-à-dire allant au-delà de l'archivage et des espaces de stockage en ligne, les processus de RLL risquent de créer des problèmes réels et majeurs au regard de ce principe. Comme nous l'avons noté au sujet de l'accès aux technologies (et de l'aptitude à les utiliser) dans le chapitre sur l'accès aux tribunaux, si certaines parties à un litige ne peuvent ou ne savent pas utiliser les technologies, il y aura très certainement violation du principe de l'égalité des armes et donc atteinte au droit à un procès équitable. Dans le même temps, des investissements dans des formations et dans des points d'accès publics pour les justiciables n'ayant pas les compétences nécessaires peuvent constituer une solution.

77. L'égalité de traitement entre les parties est considérée comme l'un des principes majeurs d'un RLL bien mené³⁸. Sans ce principe, le RLL ne pourra remédier aux inquiétudes autour de l'équité. Les parties jouissant de l'accès aux technologies employées pour résoudre le litige (et sachant les utiliser) auront évidemment beaucoup plus de chances de voir le litige tranché en leur faveur, aux dépens des parties démunies de l'accès et des compétences nécessaires.

78. D'après un auteur, le passage à une justice virtuelle et en ligne risque d'accroître fortement le nombre de justiciables non représentés, de discriminer plus encore les

³² *Neumeister c. Autriche* (1979-80), 1 EHRR 91.

³³ B. Rainey et al, Jacobs White & Ovey, *The European Convention on Human Rights* (6^e édition, OUP 2014) 263.

³⁴ *Steel et Morris c. Royaume-Uni* (2005), 41 EHRR 403, par. 62.

³⁵ *Ibid.*, par. 59 ; *Dombo Beheer BV c. Pays-Bas* (1994), 18 EHRR 213.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

³⁸ B. Ziemblicki (2016), *Going Online – is the world ready to replace litigation with online dispute resolution mechanisms?*, p. 43.

justiciables vulnérables, de dégrader les relations entre les avocats et leurs clients et de rendre la justice moins ouverte³⁹. Ce point mérite clairement notre attention. Si on utilise (ou si on laisse utiliser) les technologies d'une manière qui ignore les questions d'équité et d'accès à la justice, les personnes en situation vulnérable et ayant moins accès aux ressources pourraient se trouver, du fait des technologies, encore plus défavorisées qu'elles ne le sont déjà.

79. Les justiciables incapables d'utiliser la technologie employée dans un processus de RLL ou d'y accéder seront sans nul doute moins bien placés que les autres justiciables. La question est de savoir si un tel écart technologique crée une inégalité complète entre les parties. Si aucun autre moyen n'existe pour résoudre le litige (c'est-à-dire si tous les litiges doivent être tranchés en ligne, excluant toute méthode traditionnelle sur papier), il y aura clairement une discrimination entre les parties. Toutefois, s'il existe une alternative, comme celle prévue par le CRT en Colombie-Britannique, on peut avancer qu'elle suffit et qu'il y a bien égalité des armes. Des inquiétudes s'expriment cependant, par exemple en Angleterre et au Pays de Galles, où de nombreux bâtiments judiciaires devraient être fermés et vendus pour financer la numérisation de la justice, ce qui allongerait les distances à parcourir pour les personnes souhaitant toujours utiliser les tribunaux (physiques⁴⁰).

80. Une question demeure : même en présence d'une alternative, y a-t-il égalité des armes entre les parties ? Et si l'utilisation de la technologie par une partie la plaçait dans une position supérieure à celle de la partie recourant à un autre moyen ? La Cour européenne des droits de l'homme l'a clairement dit : 1) l'égalité des armes n'impose pas de remédier à toutes les inégalités préexistantes entre les parties, et 2) il doit y avoir une égalité des armes *générale*, suffisante pour que les parties aient la possibilité d'exposer ou de défendre effectivement leur cause. Ainsi, il n'est pas nécessaire qu'il existe une égalité stricte, et les inégalités préexistantes n'ont pas à être entièrement compensées. Par conséquent, le fait qu'une partie n'ait pas accès à la technologie ou pas la capacité de l'utiliser ne devrait pas être considéré comme une inégalité à compenser entièrement. Il convient en revanche de prendre des mesures pour que la partie plus vulnérable ait une possibilité de défendre sa cause ; mais il semble acceptable que l'égalité des armes ne soit pas parfaite.

PROCÉDURE CONTRADICTOIRE ET COMMUNICATION DES PREUVES

81. Le droit à un procès équitable veut, entre autres, que la partie visée soit avertie dans un bref délai de l'action engagée contre elle. L'intéressé doit avoir le temps d'examiner la plainte et de préparer sa réponse aux allégations. En l'absence de réaction, le décisionnaire peut rendre une décision défavorable à la partie visée. Par principe, chaque partie doit se voir offrir une possibilité juste et égale de présenter sa cause en fait et en droit, et pouvoir réagir aux allégations de l'autre partie et les contester. Les éléments de preuve et autres éléments pertinents doivent être communiqués aux deux parties de manière accessible et appropriée, afin qu'elles soient dûment informées de l'affaire et des arguments à charge.

82. L'équité est toutefois un principe mouvant, dont le sens exact demande à être précisé au cas par cas. On ne peut juger de l'équité d'une procédure qu'en la considérant

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ <https://law-tech-a2j.org/odr/online-courts-in-england-and-wales-six-proposals-to-see-of-a-gathering-storm/>

dans son ensemble. Les exigences détaillées varient selon la nature du tribunal et l'appréciation par celui-ci des mesures appropriées dans ces circonstances⁴¹.

83. En vertu de la jurisprudence de la Convention, certains droits procéduraux sont considérés comme absolus tandis que d'autres peuvent être dans une certaine mesure limités ou soumis à conditions, en fonction des faits de la cause.

84. Dans les pays de *common law*, le droit à une audience équitable n'englobe pas nécessairement celui de présenter son point de vue oralement et en personne ; les parties peuvent donc s'en tenir à des arguments écrits. Or, dans la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, ce droit requiert une audience à l'oral, *a fortiori* dans les procédures de première instance ou d'instance unique⁴².

85. Certaines décisions de la Cour européenne des droits de l'homme indiquent que l'obligation d'organiser une audience peut connaître des exceptions, uniquement dans des circonstances exceptionnelles⁴³. La nature exceptionnelle des circonstances susceptibles de justifier de se dispenser d'une audience tient essentiellement à la nature des questions soumises au tribunal national compétent⁴⁴. À moins de telles circonstances exceptionnelles, le droit de chacun à ce que sa cause soit entendue publiquement au sens de l'article 6.1 implique le droit à une audience devant au moins une instance⁴⁵.

86. Il doit donc exister, à un moment du processus, une possibilité de s'exprimer en audience. Ainsi, en cas de RLL obligatoire, il doit y avoir possibilité de contester oralement la décision issue du RLL, ou le processus de RLL doit comporter un élément oral. D'où cette question : une audience « à l'oral » est-elle nécessairement une audience « en face-à-face ? ». Bien qu'il n'existe pas d'argument faisant autorité ici, on peut raisonnablement avancer qu'une vidéoconférence où les participants s'entendent et se voient en temps réel (et accompagnée de dispositions pour, par exemple, empêcher que les témoins soient guidés par une personne hors champ ou dûment authentifier l'identité des témoins) équivaut à une audience, à condition que la technologie fonctionne pour tous les participants et qu'un protocole permette de s'en assurer.

TRANSPARENCE : AUDIENCES PUBLIQUES ET DÉCISIONS PUBLIQUES

87. Le droit à un procès équitable énoncé à l'article 6.1 requiert que les audiences au tribunal soient publiques et que les jugements ou décisions soient rendus publics (sauf exceptions⁴⁶). La transparence et la publicité sont importantes pour trois raisons : 1) veiller à ce que les parties reçoivent le même niveau d'information, 2) permettre un examen des décisions, et 3) guider l'évolution du droit⁴⁷.

⁴¹ Voir J. Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge University Press, 2009).

⁴² *Fredin c. Suède* (n° 2), par. 21-22 ; *Allan Jacobsson c. Suède* (n° 2), par. 46 ; *Göç c. Turquie* [GC], par. 47.

⁴³ *Hesse-Anger et Hanger c. Allemagne* (déc.).

⁴⁴ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Miller c. Suède*, par. 29 ; *Martinie c. France* [GC], par. 41.

⁴⁵ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2017) ; *Fischer c. Autriche*, par. 44 ; *Salomonsson c. Suède*, par. 36.

⁴⁶ *Werner c. Autriche* (1998), 26 EHRR 310,349 ; *Scarth c. Royaume-Uni* (1999), 27 EHRR CD37 (dans le contexte de l'arbitrage sur des litiges mineurs).

⁴⁷ J. Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge University Press, 2009), 144-149.

88. Les modes alternatifs de règlement tels que l'arbitrage, en tant que forme privée de règlement des litiges, sont habituellement traités comme confidentiels et les parties peuvent renoncer à leur droit à une audience publique. Ce point a été reconnu dans l'affaire *Nordström-Janzen c. Pays-Bas*⁴⁸.

89. « Une procédure civile au fond qui se déroule à huis clos en vertu d'une règle générale et absolue, sans que le justiciable ait la possibilité de solliciter une audience publique au moyen des particularités de sa cause, n'est en principe pas conforme à l'article 6.1 : sauf circonstances tout à fait exceptionnelles, le justiciable doit au moins avoir la possibilité de solliciter la tenue de débats publics – le huis clos pouvant alors cependant lui être opposé, au vu des circonstances de l'affaire et pour des motifs pertinents⁴⁹ ».

90. « La Cour rappelle que la publicité de la procédure des organes judiciaires visés à l'article 6.1 protège les justiciables contre une justice secrète échappant au contrôle du public ; elle constitue aussi l'un des moyens de préserver la confiance dans les cours et tribunaux⁵⁰ ». « Par la transparence qu'elle donne à l'administration de la justice, elle aide à réaliser le but de l'article 6.1 : le procès équitable, dont la garantie compte parmi les principes de toute société démocratique au sens de la Convention⁵¹ ».

91. « Par ailleurs, la Cour a jugé que des circonstances exceptionnelles, tenant à la nature des questions soumises au juge dans le cadre de la procédure dont il s'agit (voir, *mutatis mutandis*, l'arrêt *Miller c. Suède*, n° 55853/00, par. 29, 8 février 2005), peuvent justifier de se dispenser d'une audience publique (voir en particulier l'arrêt *Göç c. Turquie* [GC], n° 36590/97, par. 47, CEDH 2002-V). Elle considère ainsi, en particulier, que le contentieux de la sécurité sociale, hautement technique, se prête souvent mieux à des écritures qu'à des plaidoiries, et que, l'organisation systématique de débats pouvant constituer un obstacle à la particulière diligence requise en matière de sécurité sociale, il est compréhensible que dans un tel domaine les autorités nationales tiennent compte d'impératifs d'efficacité et d'économie (voir, par exemple, les arrêts *Miller* et *Schuler-Zraggen*, précités). Il y a lieu cependant de souligner que, dans la plupart des affaires concernant une procédure devant des juridictions « civiles » statuant au fond dans lesquelles elle est arrivée à cette conclusion, le requérant avait eu la possibilité de solliciter la tenue d'une audience publique⁵² ».

92. La transparence de la procédure judiciaire est d'une importance fondamentale pour la publicité des audiences. Tout processus de RLL doit donc observer l'exigence de transparence pour respecter pleinement le droit à un procès équitable. Selon certains auteurs, l'un des inconvénients du RLL réside dans les diverses inquiétudes qu'il suscite concernant la transparence⁵³. Pour que le RLL soit compatible avec le droit à une audience publique, qui englobe l'exigence de transparence, le processus de RLL doit avoir une certaine forme de transparence. Les parties au processus de RLL voudront être sûres

⁴⁸ Requête n° 28101/95, décision sur la recevabilité du 27 novembre 1996.

⁴⁹ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Martinie c. France* [GC], par. 39.

⁵⁰ *Martinie c. France* [GC], par. 39.

⁵¹ *Ibid.*

⁵² *Martinie c. France* [GC], par. 41.

⁵³ B. Ziemblicki (2016), *Going Online – is the world ready to replace litigation with online dispute resolution mechanisms?*, p. 43.

d'avoir affaire à une institution fiable et indépendante (à l'égard de la politique, des aspects d'appartenance ethnique, de genre, etc.⁵⁴).

93. La transparence est un concept assez large, qui peut se concrétiser à travers un large éventail de mesures. La confiance envers le système de justice est indispensable à sa légitimité et à son succès⁵⁵. Si la population ne peut prendre connaissance des affaires et des décisions rendues, le système de justice risque de ne pas rencontrer l'approbation du public et de devenir illégitime et inopérant.

94. Les échanges entre personnes comptent aussi beaucoup pour la confiance et pour la transparence des procédures⁵⁶. La confiance est un aspect majeur, qui mérite qu'on s'y arrête au moment d'examiner les processus de RLL⁵⁷. Les échanges entre personnes ont été considérés comme nécessaires, ou du moins préférables aux communications électroniques, pour asseoir la confiance entre les justiciables, les forces de l'ordre et le tribunal⁵⁸. Les indices non verbaux, tels que l'expression du visage ou le ton de la voix, sont importants à la fois pour la perception de l'équité de la procédure par le justiciable et pour le processus de prise de décision du juge⁵⁹. Dans les systèmes de règlement en ligne des litiges tels qu'ils existent aujourd'hui, l'absence d'échanges en face-à-face peut amener certains justiciables à percevoir le processus judiciaire comme inéquitable ou engendrer des sentiments négatifs envers les magistrats, par comparaison avec les procédures traditionnelles dans lesquelles les parties se rencontrent en personne⁶⁰.

95. En outre, pour qu'un processus remplisse le critère d'une audience publique, les *règles* qui l'encadrent et son *issue* doivent aussi être transparentes⁶¹. Ainsi, les parties devraient être sensibilisées aux règles qui s'appliquent au règlement en ligne de leur litige et pouvoir accéder à des informations à leur sujet. Cette transparence existe déjà dans les processus traditionnels : toute partie à un litige peut consulter le règlement du tribunal. Point important, outre la transparence sur les *règles*, il doit exister une transparence sur l'*issue* de la procédure. Au grand minimum, l'issue doit être communiquée aux parties. Cette idée d'une transparence sur les résultats du processus heurte les pratiques traditionnelles de règlement alternatif des litiges, dans lesquelles le secret de la procédure occupe souvent une place fondamentale.

96. Il a été affirmé dans l'affaire *Nordström-Janzen c. Pays-Bas* que les parties à un processus de règlement alternatif d'un litige pouvaient renoncer à leur droit à une audience publique et rendre la procédure confidentielle⁶². Par conséquent, un processus de RLL similaire à celui d'un règlement alternatif, les parties s'accordant pour éviter de saisir un tribunal et renonçant ainsi à leur droit à une audience publique, serait tolérable au regard de la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme. Toutefois, il faut souligner

⁵⁴ S. Kallel (2008), « Online Arbitration », *Journal of International Arbitration* 25(3):345, 352.

⁵⁵ L. Tickle, *The Guardian*, « Online Justice: why courts should explore emerging digital possibilities » (2017).

⁵⁶ Y. Hou, C. Lampe, M. Bulinski, *Factors in Fairness and Emotions in Online Case Resolution Systems* (2017).

⁵⁷ N. Ebner et J. Zeleznikow, « No Sheriff in Town: Governance for Online Dispute Resolution », *Negotiation Journal* (2016) 297.

⁵⁸ Y. Hou, C. Lampe, M. Bulinski, *Factors in Fairness and Emotions in Online Case Resolution Systems* (2017).

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ B. Ziemlicki (2016), *Going Online – is the world ready to replace litigation with online dispute resolution mechanisms?*, p. 43.

⁶² *Nordström-Janzen c. Pays-Bas*, Requête n° 28101/95), décision sur la recevabilité du 27 novembre 1996.

que cela concerne l'utilisation volontaire du RLL. Dans le cas où les parties seraient tenues de soumettre leur litige à un processus de RLL, une telle pratique serait inconciliable avec le droit à une audience publique. L'obligation de soumettre les litiges à un processus de RLL suppose une certaine forme de transparence.

97. Comme noté plus haut, la publicité des audiences donne à la population un droit de regard sur les décisions et les procédures judiciaires. Assurer ainsi la transparence des procédures est une manière de rendre des comptes et, par là, de favoriser l'équité. Ainsi, comme l'a affirmé la Cour européenne des droits de l'homme, il y a violation de l'article 6 si une partie se voit refuser une audience publique⁶³.

98. La Cour européenne des droits de l'homme exige une forme de publicité permettant un examen public de toutes les procédures judiciaires ; la décision elle aussi doit être rendue publique. Par conséquent, toute procédure de RLL doit prévoir un certain degré de transparence.

99. En particulier, si toutes les audiences sont organisées en ligne dans le cadre d'un tribunal entièrement numérique, il est important que le public puisse accéder à l'audience ; sauf exceptions spécifiques, les audiences d'un tribunal doivent être ouvertes au public (c'est-à-dire qu'il doit pouvoir y assister depuis une salle publique dans le bâtiment du tribunal). Pour permettre aux intéressés de suivre le déroulement de la procédure, un accès fonctionnellement équivalent devra être techniquement prévu dans les tribunaux entièrement numériques.

100. Se pose ici la question intéressante du nombre de personnes. Il est de tradition que le public puisse pénétrer physiquement dans le bâtiment du tribunal, mais de nombreux pays de l'UE interdisent la diffusion télévisée des procès car elle risquerait d'influencer les avocats et les juges, tentés de « jouer » sur les sentiments de la foule, ce qui ne contribuerait pas à une meilleure justice. Il est clair que la mise en ligne de « chaînes » de tribunaux (par exemple sur YouTube) aurait un effet similaire.

EFFECTIVITÉ ET EXÉCUTION DES DÉCISIONS

101. Le principe de l'accès effectif à un tribunal a pour corollaire l'obligation d'exécuter les décisions de justice définitives⁶⁴. L'article 6.1 s'applique à toutes les phases des procédures judiciaires visant à déterminer des droits et obligations de caractère civil, et l'exécution d'un jugement, de quelque juridiction que ce soit, doit être considérée comme faisant partie intégrante du « procès » au sens de l'article 6⁶⁵. Tout justiciable a droit à ce que la décision le concernant soit mise en œuvre, et les retards dans l'exécution des jugements ne peuvent avoir pour conséquence de violer ce droit⁶⁶.

⁶³ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Martinie c. France* [GC], par. 39.

⁶⁴ B. Rainey et al, Jacobs White & Ovey, *The European Convention on Human Rights* (6^e édition, OUP 2014) 262.

⁶⁵ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Hornsby c. Grèce*, par. 40 ; *Romańczyk c. France*, par. 53.

⁶⁶ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Bourdov c. Russie*, par. 35-37.

102. On note avec intérêt, dans ce contexte, que peu d'États membres du Conseil de l'Europe (à quelques notables exceptions près) utilisent actuellement le RLL pour rendre plus effective l'exécution des décisions judiciaires.

OBLIGATION DE MOTIVER LA DÉCISION

103. Le droit à un procès équitable énoncé à l'article 6.1 oblige les tribunaux à motiver leurs décisions⁶⁷. Une décision motivée permet, notamment, de montrer aux parties que leur cause a réellement été entendue⁶⁸. Les juridictions nationales doivent justifier leurs activités en précisant les motifs de leurs décisions⁶⁹. Ce critère est à rapprocher de l'obligation de publier les décisions et leurs motivations et de les rendre accessibles. Dans le contexte du RLL, la numérisation de la procédure judiciaire rend les décisions plus accessibles et améliorera probablement la publication des décisions de justice, étant donné que les dossiers judiciaires sont numérisés d'emblée et que les bases de données numériques sont plus faciles à consulter, à interroger et à analyser, au moyen d'outils d'intelligence artificielle (comme le souligne un expert dans les réponses au questionnaire).

104. L'étendue de l'obligation de motivation dépend de la nature de la décision et de la personne qui la prend⁷⁰. Pour déterminer les motifs, le tribunal doit tenir compte de la diversité des arguments qu'un plaideur peut soulever en justice et des différences dans les États contractants en matière de dispositions légales, coutumes, conceptions doctrinales, présentation et rédaction des jugements⁷¹. Dès lors qu'un argument soulevé par une partie est décisif pour l'issue de la procédure, il exige une réponse spécifique et explicite⁷².

105. S'agissant du RLL obligatoire, le décisionnaire sera donc tenu de motiver sa décision pour que le processus respecte le droit à un procès équitable. L'étendue de la motivation dépendra des circonstances de l'affaire, mais devra au grand minimum couvrir les arguments des parties qui ont été décisifs pour l'issue de la procédure et donner aux parties le sentiment que leur cause a été réellement entendue.

106. S'agissant du RLL volontaire, il serait souhaitable que la décision soit motivée ; mais si elle ne l'est pas parce que les parties ont convenu que ce n'était pas nécessaire, le décisionnaire peut ne pas être tenu d'indiquer ses motifs.

DROIT DE RECOURS ET/OU DE CONTRÔLE JURIDICTIONNEL

107. Outre les obligations de motivation et de transparence évoquées plus haut, le droit de recours aide à éliminer les erreurs ou les mauvaises décisions survenues en première

⁶⁷ *Van de Hurk c. Pays-Bas* (1994), 18 EHRR 481, par. 61.

⁶⁸ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013).

⁶⁹ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Suominen c. Finlande*, par. 36.

⁷⁰ *Hirvisaari c. Finlande* [2004], 38 EHRR 7, par.30.

⁷¹ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Ruiz Torija c. Espagne*, par. 29 ; *Hiro Balani c. Espagne*, par. 27.

⁷² *Ibid.*

instance et contribue ainsi à une issue équitable ; il amène également le décisionnaire à rendre des comptes.

108. Le droit à un procès équitable doit s'interpréter à la lumière de la prééminence du droit, qui veut, en vertu du principe de la sécurité juridique, que la solution donnée de manière définitive à tout litige par les tribunaux ne soit plus remise en cause⁷³. Une décision définitive ne peut être remise en cause que dans des circonstances de caractère substantiel et irrésistible, comme une erreur judiciaire⁷⁴.

109. Les recours entraînent une augmentation des coûts et allongent significativement la procédure. Ils devraient donc être employés avec parcimonie et réservés aux cas les plus exceptionnels.

110. Dans le contexte du RLL, les recours et contrôles juridictionnels doivent répondre à un critère particulièrement important. Nous avons vu que les justiciables avaient le droit d'être entendus, c'est-à-dire de présenter leurs arguments à l'oral à un moment ou à un autre de la procédure. Ce critère ne doit pas nécessairement être rempli en première instance. Par conséquent, on peut tolérer qu'une procédure de RLL soit menée sans audience à condition que les parties aient droit à une audience à une phase ultérieure si nécessaire. Cette audience peut revêtir la forme d'un contrôle de la décision ou d'un recours. Les mécanismes de RLL doivent donc pouvoir faire l'objet, en fonction des circonstances, d'un contrôle ou d'un recours.

111. Si un mécanisme de RLL comprend une audience et respecte par ailleurs pleinement le droit à un procès équitable, les recours et contrôles à son sujet doivent remplir les mêmes critères que pour toute autre procédure : une décision définitive ne peut être remise en cause que dans des circonstances de caractère substantiel et irrésistible, comme une erreur judiciaire.

112. L'instauration du RLL et la numérisation des tribunaux entraîneront peut-être la mise en place de procédures judiciaires en plusieurs volets, seul le dernier prévoyant que les parties soient entendues en audience. Cela correspondrait au modèle pyramidal du règlement des litiges, qui comprend des conseils juridiques (les parties s'informent sur leurs droits et sur leur situation juridique), des techniques de négociation et de résolution des conflits (justice réparatrice), la négociation et la médiation facilitées, et la prise de décision par un magistrat (éventuellement en plusieurs phases, comprenant des possibilités de contrôle et de recours). Ces différents volets pourraient tous se dérouler dans le cadre du même système numérique de RLL, intégré au système judiciaire, les données pertinentes étant transférées d'un volet au suivant en fonction des besoins. Ce modèle repose sur l'idée que la plupart des litiges trouvent une solution à l'un des premiers stades ; il est donc économique, tout en élargissant l'accès à la justice. Le RLL pourrait donc entraîner une réorganisation des procédures judiciaires traditionnelles par l'intégration de processus qui,

⁷³ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Brumărescu c. Roumanie* [GC], par. 61 ; *Agrokompleks c. Ukraine*, par. 148.

⁷⁴ Cour européenne des droits de l'homme, *Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (volet civil)* (2013) ; *Riabykh c. Russie*, par. 52.

actuellement, sont assurés en dehors du système judiciaire par des entités privées (conseils juridiques, règlement alternatif des litiges⁷⁵).

PROTECTION DES DONNÉES, VIE PRIVÉE, SÉCURITÉ DES INFORMATIONS ET CYBERSÉCURITÉ

113. Il n'entre pas dans le champ de notre étude d'examiner en détail le droit sur la protection des données et son application aux systèmes de justice civile et administrative. Nous pointerons simplement certains aspects pertinents du RLL, de la justice civile et administrative et de la protection des données. D'un État membre du Conseil de l'Europe à l'autre, il existe des différences dans le degré d'anonymisation et de mise à disposition du public des documents judiciaires, et les justiciables n'ont pas tous la même capacité à empêcher la publicité des affaires judiciaires⁷⁶.

114. En vertu du droit de l'UE sur la protection des données, le traitement des données personnelles n'est licite que si « le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement⁷⁷ ». En un mot, dans la mesure où le traitement de données personnelles est nécessaire (conformément au critère de proportionnalité) pour permettre aux parties d'obtenir justice et assurer le fonctionnement du système judiciaire, il respecte le droit sur la protection des données⁷⁸.

115. Généralement parlant, comme dans d'autres domaines concernés par la numérisation, le RLL pourrait avoir un impact négatif sur la protection des données et sur la vie privée. En effet, la justice en ligne est susceptible de générer un volume de données beaucoup plus important (dont des métadonnées, par exemple : qui a consulté tel dossier judiciaire, quand et à partir d'où), et donc un accroissement des possibilités de traitement, de consultation et d'exploration des données et d'utilisation de l'intelligence artificielle (revers de la médaille d'un accès accru à la justice) ; et les données en ligne, y compris les données judiciaires, sont à la fois plus mobiles (facilement transférables en ligne), moins « oubliables » (elles restent dans le système de stockage jusqu'à ce qu'on les supprime) et plus exposées à des accès non autorisés (piratage depuis n'importe quelle partie du monde).

116. Ces risques, inhérents au RLL, doivent être contrebalancés par plusieurs mesures : formation des magistrats à la protection des données et de la vie privée, législation et politiques claires sur la protection des données, lignes directrices indiquant ce qu'il faut savoir dans ce domaine, intégration des principes de protection de la vie privée dans la

⁷⁵ J. Hörnle, « Encouraging Online Alternative Dispute Resolution (ADR) in the EU and Beyond » (2013) 38 (2) *European Law Review* 187-208 ; concerne le règlement alternatif des litiges, mais les mêmes principes s'appliquent au RLL dans le cadre d'un tribunal.

⁷⁶ Voir, en Angleterre et au Pays de Galles, la polémique suscitée par les « injonctions secrètes » (*super-injunctions*) et par les ordonnances d'anonymat.

⁷⁷ Article 6.1 e) du Règlement général 2016/679 sur la protection des données (RGPD), en vigueur au 25 mai 2018 dans les États membres de l'UE.

⁷⁸ Si le traitement des données n'entre pas dans le champ du droit de l'UE, on pourrait aussi faire valoir que le droit sur la protection des données ne s'applique pas (voir l'article 2 RGPD).

conception même des nouvelles technologies judiciaires/de RLL, audits sur la protection des données et de la vie privée et législation pénale (sur les abus informatiques) dûment appliquée.

117. Comme déjà évoqué plus haut (chapitre 12), un problème spécifique de protection des données se poserait si des entreprises privées en charge des systèmes de RLL (logiciels, stockage en *cloud*, etc.) collectaient les données des usagers des tribunaux et les exploitaient en pratiquant le pistage et le profilage en ligne.

118. En outre, s'agissant de la cybersécurité, les tribunaux numérisés sont exposés non seulement au piratage (avec des conséquences sur la protection de données et de la vie privée), mais aussi à d'autres formes d'attaques affectant l'intégrité des données et le fonctionnement du système de justice (rappelons-nous par exemple l'offensive du rançongiciel Wannacry, en 2017⁷⁹). Ces attaques ne sont pas seulement perpétrées par des groupes ou des individus criminels, mais aussi par des États se livrant à une forme de cyberguerre. Le risque est réel, et les tribunaux deviendront d'autant plus exposés qu'ils progresseront dans la numérisation. La cybersécurité doit donc être traitée comme prioritaire et dotée de ressources adéquates, allant au-delà du développement de systèmes et de technologies de RLL. Une cybersécurité insuffisante pourrait aboutir, dans les faits, à un refus d'accès aux tribunaux et à de graves menaces pour la vie privée de leurs usagers.

119. Dans tout système de RLL, il est d'une importance cruciale que les informations et les données déposées, échangées, transférées et stockées dans le système soient sécurisées. Pour conserver leur intégrité, tous les documents judiciaires et éléments de preuve déposés sur un système de RLL doivent être à l'abri des manipulations et des attaques. Il faut protéger le système pour empêcher des tiers de le pirater et d'obtenir des informations non destinées au public. S'agissant de l'autorisation d'accéder aux informations, des restrictions doivent être mises en place en interne pour veiller à ce que les justiciables ne puissent consulter des informations qu'ils n'ont pas le droit de connaître. Il faut pour cela une authentification sécurisée.

120. L'un des aspects de la sécurité du RLL est l'établissement de l'identité des justiciables. Il est important que les parties au processus de RLL soient les bonnes personnes, sans possibilité de fraude sur l'identité.

ARTICLE 13 – DROIT À UN RECOURS EFFECTIF

121. L'article 13 dispose : « Toute personne dont les droits et libertés reconnus dans la présente Convention ont été violés, a droit à l'octroi d'un recours effectif devant une instance nationale, alors même que la violation aurait été commise par des personnes agissant dans l'exercice de leurs fonctions officielles ».

122. L'article 13 oblige donc les États parties à offrir aux personnes dont les droits en vertu de la Convention ont été violés une voie de recours leur permettant d'obtenir réparation au niveau national. Par exemple, si le droit d'une personne à un procès équitable

⁷⁹<https://www.zdnet.com/article/wannacry-ransomware-report-nhs-is-still-not-ready-for-the-next-big-attack/>

a été violé, cette personne doit avoir accès à une forme de recours effectif dans son pays. Dans le cas d'un arbitrage obligatoire, si une partie n'a pas la possibilité de faire valoir ses arguments ou de répondre à ceux de l'autre partie, elle doit avoir accès à une forme de mécanisme de réclamation constituant un recours effectif. Ce processus ne doit pas nécessairement avoir un caractère judiciaire, mais il doit être effectif et offrir certaines garanties procédurales comme l'indépendance des personnes examinant la réclamation⁸⁰. Le recours à des médiateurs ou à d'autres mécanismes non judiciaires peut être envisagé, du moment qu'il est effectif. Les mécanismes de RLL pourraient servir un tel objectif.

123. S'agissant des atteintes aux droits inscrits dans la CEDH, les mécanismes de RLL peuvent en effet ouvrir de nouvelles voies de recours. Ils peuvent constituer un outil efficace et pratique pour les justiciables se plaignant d'une telle atteinte. Pour qu'un mécanisme de RLL soit effectif et respecte l'article 13, il doit dans l'idéal remplir les critères de l'article 6, dans la mesure du possible et du nécessaire. Ces questions ont été examinées plus haut, au chapitre consacré à la compatibilité du RLL avec le droit à un procès équitable.

124. L'un des aspects les plus importants, étant donné que l'article 13 porte sur des allégations d'atteintes à des droits inscrits dans la CEDH, est celui de l'indépendance. Le mécanisme de RLL doit être indépendant de toute autorité susceptible d'être visée par les allégations.

125. Plusieurs organisations ont développé des normes, et la présente étude s'en inspire, ainsi que de l'analyse bibliographique et de nos propres résultats de recherche⁸¹.

POSSIBILITÉ D'APPLIQUER LES NORMES D'UN PROCÈS ÉQUITABLE AU RLL

126. Les normes susmentionnées, bien que leur application puisse être nécessaire pour veiller à ce que les systèmes de RLL respectent le droit à un procès équitable, peuvent s'avérer pesantes pour l'élaboration et la mise en œuvre de tels systèmes au sein du système de justice. Par exemple, l'obligation d'organiser une audience à un moment ou l'autre de la procédure (ou du moins d'en offrir la possibilité) peut déconcerter les actuels prestataires de RLL, pour lesquels le RLL a précisément l'intérêt de faire gagner du temps et de l'argent en évitant les audiences traditionnelles. Le critère de transparence en est un autre exemple. Beaucoup des actuels prestataires de RLL ne cherchent pas la transparence sur le développement et l'administration de leur système, la confidentialité étant un élément crucial de l'arbitrage ou de la médiation. Le seul aspect pour lequel ils peuvent juger la transparence importante est le prononcé de la décision. En outre, la protection des données et la cybersécurité sont des aspects délicats et coûteux à assurer.

127. Cela étant, la Cour européenne des droits de l'homme a reconnu que l'instance décisionnaire initiale n'était pas tenue de respecter les exigences de l'article 6.1 CEDH à

⁸⁰ *Khan c. Royaume-Uni* (2001), 31 EHRR 1016.

⁸¹ Le document de l'ICANN *Résolution en ligne de différends – Normes de pratique* est disponible sur <https://www.icann.org/en/system/files/files/odr-standards-of-practice-fr.pdf>

condition que le demandeur puisse contester la décision devant un tribunal⁸². Comme nous l'avons vu plus haut, cet argument concerne le cas du RLL obligatoire, où les justiciables sont tenus de tenter d'abord des solutions alternatives. Il peut donc exister une manière de développer un système de RLL en respectant globalement les critères d'efficacité et d'effectivité tout en assouplissant certaines normes. Toutefois, il doit toujours exister un recours devant le système judiciaire traditionnel. Un tel recours garantira aux parties la possibilité d'une audience et assurera également l'application des autres droits couverts par l'article 6.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE

128. Le problème ne se limite pas au RLL, loin de là : du fait de l'évolution très rapide des technologies, les personnes qui les utilisent en permanence (et forment leur personnel aux dernières nouveautés) ont une longueur d'avance, y compris en matière de cybersécurité, sur celles qui utilisent des technologies plus anciennes. C'est en partie une question de coûts et de ressources.

129. Ainsi, le simple accès aux ressources technologiques peut créer une première fracture numérique. Deuxièmement, cette fracture peut être intergénérationnelle. Les natifs du numérique, qui ont grandi avec les jeux en ligne et les réseaux sociaux, ont plus de facilité à s'adapter aux nouvelles technologies dans d'autres domaines.

130. Troisièmement, le problème de la fracture numérique peut toucher les personnes ayant des déficiences visuelles ou d'autres handicaps (mais cet écart existe déjà hors ligne, et il est difficile de savoir si le RLL le réduit ou l'aggrave).

131. Cependant, on peut aussi avancer que la technologie donne plus d'autonomie ; par exemple, les justiciables peuvent accéder eux-mêmes aux informations juridiques et ont moins besoin de se faire représenter. En pratique, la solution consiste à offrir le plus de choix possible : prévoir une aide pour les personnes qui n'ont pas accès aux technologies (par exemple dans des bibliothèques ou d'autres lieux publics) et investir dans des technologies adaptées au maximum d'utilisateurs.

132. La question de la fracture numérique est à prendre au sérieux. Il s'agit d'un concept large qui désigne, aux fins de notre étude, l'idée que l'utilisation de la technologie, en particulier en ligne, pour résoudre les litiges pourrait priver d'accès à la justice certains pans de la population. Beaucoup de personnes n'ont tout simplement pas accès à un ordinateur et à internet, et beaucoup ne maîtrisent pas l'informatique. Or, les systèmes de RLL dépendent de la technologie. L'absence d'accès simple, abordable et adapté à des ordinateurs, à internet et aux autres outils technologiques restreindra les possibilités d'utilisation des mécanismes de RLL.

133. Ce constat est toutefois à nuancer. Il est général et peut être vrai pour certains pays, mais certainement pas pour les plus développés. Il reste néanmoins difficile de nier que dans toute société du monde, quel que soit son degré de développement, certaines

⁸² Cour européenne des droits de l'homme, *Albert et Le Compte c. Belgique*, Requêtes n° 7299/75 et 7496/76, arrêt du 10 février 1983, par. 29.

personnes n'auront pas accès à la technologie sur laquelle repose le RLL, n'auront pas la capacité de l'utiliser ou se trouveront pour cela dans une position très défavorisée.

134. Si l'objectif est de développer un système de justice public rendant la justice plus accessible, ce système ne saurait barrer l'accès à la justice pour certaines personnes.

135. Le terme de « fracture numérique » englobe plusieurs phénomènes : non-maîtrise de l'informatique, absence d'accès à un ordinateur ou à une connexion haut débit, problèmes d'accès à internet, handicaps physiques et mentaux, personnes socialement défavorisées et personnes âgées. Nul besoin d'une analyse très poussée pour comprendre qu'un système judiciaire passant par le RLL peut défavoriser et marginaliser les personnes concernées si les systèmes ne sont pas conçus pour leur ménager une place.

136. En outre, il faut souligner que la fracture numérique n'oppose pas simplement « ceux qui ont » à « ceux qui n'ont pas » (du moins dans les pays développés) : c'est une question d'accès relatif aux technologies, au sens où les parties qui peuvent se permettre le dernier ordinateur et les dernières technologies internet auront un net avantage sur les parties utilisant des technologies vieilles de cinq ans, par exemple. Cet écart existera non seulement entre les parties, mais aussi entre les avocats et les cabinets d'avocats (entre grandes et petites structures par exemple).

137. Cela étant, un auteur remarque que chacun n'a pas accès en permanence aux technologies et que cela ne devrait pas empêcher les gouvernements de mettre en œuvre des systèmes de RLL. On pourrait tracer un parallèle avec l'illettrisme : tous les membres d'une société donnée ne savent pas lire et écrire, mais cela n'empêche pas les gouvernements de donner accès à la justice à travers des procédures écrites.

138. La fracture numérique s'applique aussi à l'écart d'accès à la justice entre pays développés et en développement. C'est un enjeu international, qui tient aux ressources des différents États et soulève des questions sur le recours au RLL en cas de litige entre des personnes de différents États inégalement développés. Bien qu'échappant au champ de notre étude, cet aspect mérite d'être pris en compte.

139. Le problème de la fracture numérique est lié au principe de l'égalité des armes. Comme noté précédemment, le droit impose que les parties aux litiges soient traitées sur un pied d'égalité. Bien qu'il ne soit pas obligatoire de remédier à toutes les inégalités préexistantes entre les parties, les deux parties aux litiges doivent pouvoir participer effectivement. Cela passe généralement par une représentation juridique. Dans le contexte du RLL, et des questions de recours et d'accès à la technologie déjà évoquées, le principe de l'égalité des armes soulève des enjeux intéressants.

140. Premièrement, chaque partie au litige doit avoir le droit de participer effectivement à la procédure. Cela suppose de donner aux participants qui ne maîtrisent pas l'informatique, n'ont pas accès à un système en ligne ou présentent un handicap ou un désavantage une possibilité de participer effectivement à la procédure de RLL. Les mécanismes intégrés au système de RLL en Colombie-Britannique représentent un moyen de veiller à ce que ces personnes reçoivent l'attention nécessaire. Bien qu'entièrement fondé sur les technologies en ligne, ce système offre aux personnes qui risqueraient de se trouver marginalisées des moyens alternatifs de résoudre leur litige. Les personnes concernées peuvent accéder à la plate-forme de RLL en se rendant dans l'un des centres CRT répartis sur le territoire de Colombie-Britannique, où un assistant les aide à consulter et à utiliser le système.

141. Deuxièmement, lors d'une procédure de RLL, le degré de maîtrise et d'utilisation des technologies par les différents représentants légaux peut varier. Les grands cabinets d'avocats peuvent avoir les ressources financières requises pour mettre la technologie au service de leurs clients. Ils peuvent par exemple concevoir et appliquer des systèmes qui analysent les données, les informations et les éléments de preuve en vue de préparer le dossier, plaçant la partie qui a accès à ce système dans une position très favorable. À l'inverse, les clients d'un représentant légal n'ayant pas accès ce type de technologie risquent de se trouver défavorisés. Les grands cabinets d'avocats ont aussi les moyens de se spécialiser, certains de leurs membres devenant experts des procédures de RLL. Cette spécialisation créerait elle aussi un écart entre les représentants légaux spécialisés et ceux n'ayant pas la maîtrise des technologies concernées, situation déséquilibrée qui se répercuterait sur les parties au litige.

142. Les systèmes de RLL doivent donc être développés de manière à traiter correctement le problème de la fracture numérique. Le recours à la technologie ne saurait creuser les écarts qui existent déjà dans la qualité de la représentation juridique. Si le RLL est intégré aux systèmes de justice publics, ces systèmes doivent être conçus de façon à assurer l'égalité des armes entre les justiciables. Chacun, indépendamment de son degré de maîtrise de l'informatique, de son âge, de son statut social, etc., doit avoir accès au système de RLL, d'où la nécessité de conserver dans une certaine mesure une procédure sur papier et/ou d'employer des assistants chargés d'accompagner les justiciables défavorisés. Le lancement de projets pilotes, les efforts pour toucher certains groupes défavorisés, la prise en compte des avis des usagers et les centres où les justiciables peuvent se rendre en personne pour accéder aux systèmes de RLL peuvent contribuer à atténuer ces préoccupations.

UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES TRIBUNAUX

143. L'intelligence artificielle (IA) peut être employée de diverses manières, avec différents impacts sur la régularité de la procédure. Tout d'abord, l'IA, l'analyse des big data et les systèmes experts peuvent venir appuyer les processus de règlement ; par exemple, de plus en plus de preuves étant produites sous forme électronique, l'IA peut aider à communiquer les preuves lors de l'enquête préalable (dans les pays de *common law*) ou à trouver des éléments de preuve⁸³.

144. Deuxièmement, ces techniques peuvent servir à guider les parties sur des points de droit, en offrant des conseils juridiques et en affinant les questions qui se posent, ou aider les parties à se concentrer sur les points les plus pertinents, en particulier dans les processus de négociation et de médiation.

145. Troisièmement, l'IA, l'analyse des *big data* et les systèmes experts peuvent servir à remplacer la prise de décision et le jugement par un être humain. C'est là que l'IA aurait le plus fort impact, puisqu'elle affecterait la liberté d'appréciation humaine. Cependant, pour

⁸³ <http://inspiredthinking.dehns.com/post/102ddze/first-use-of-artificial-intelligence-in-legal-case>

autant que nous puissions le prévoir, il est improbable que l'IA soit utilisée à cette fin – remplacer le jugement humain – dans un avenir proche.

146. Quatrièmement, ces techniques sont actuellement employées pour analyser le raisonnement judiciaire et juridique et les précédents qui existent. Cela pourrait bien annoncer le troisième usage évoqué (remplacer la prise de décision humaine⁸⁴).

147. Se pose alors la question des problèmes que l'IA pourrait susciter au regard de l'article 6 CEDH et, plus généralement, de l'idée même de justice. L'IA consiste à explorer de grands volumes de données pour en tirer des schémas, à développer des algorithmes à partir de ces schémas puis à les appliquer à des données nouvelles pour parvenir à des décisions (qui affinent à leur tour l'algorithme). Ce faisant, l'IA repose fortement sur la corrélation (si « x et y, alors z » semble un schéma récurrent, alors en présence de x et y, z doit être la bonne réponse), sans formuler de liens de cause à effet.

148. Actuellement, aucun système d'intelligence artificielle n'est assez perfectionné pour automatiser l'exercice du jugement. Plusieurs obstacles s'y opposent : 1) la liberté d'appréciation joue un grand rôle dans les prises de décisions judiciaires ; 2) l'interprétation du droit est un processus complexe et à plusieurs facettes, qui ne se limite pas à l'application de règles ; 3) le langage humain et la notion de « pertinence » peuvent s'adapter en cas de situation nouvelle.

149. Il a été reproché à l'intelligence artificielle telle qu'employée dans la police (par exemple le logiciel Predpol, utilisé pour répartir les ressources policières en tenant compte des lieux à risque) ou dans les systèmes de justice pénale (par exemple pour décider si un suspect doit être libéré sous caution) d'être entachée de préjugés (raciaux) et de créer de nouveaux types de discriminations⁸⁵. L'inquiétude tient au fait que l'informatique est inflexible et incapable de prévoir des exceptions ou d'appliquer une liberté d'appréciation humaine. Cela peut toucher le cœur même de la notion d'accès à la justice et aboutir à un déni de justice.

150. L'IA est de plus en plus utilisée dans le contexte des systèmes de justice civile et pénale ; elle y est développée pour appuyer ou, à terme, remplacer la prise de décision par les juges. Les systèmes actuellement testés analysent l'issue des affaires afin de détecter les schémas répétitifs au sein de décisions judiciaires complexes. Le taux de prédiction juste est aujourd'hui relativement faible : 79 %. On estime donc prématuré, pour l'heure, d'imaginer que de tels systèmes remplacent les juges⁸⁶. Néanmoins, d'aucuns pensent que de tels systèmes peuvent aider les juges (et les avocats⁸⁷). Étant donné la pression que subissent la plupart des systèmes de justice (forte charge de travail et ressources

⁸⁴ J. Zeleznikov, D. Hunter, « Reasoning paradigms in legal decision support system » (1995) 9 (6) *Artificial Intelligence Review* 361-385 ; D.Carneiro et al., « ODR: an Artificial Intelligence Perspective » (2014) 41 *Artificial Intelligence Review* 211-240.

⁸⁵ Étude du Conseil de l'Europe sur les dimensions des droits humains dans les techniques de traitement automatisé des données (2017), <https://rm.coe.int/algorithmes-et-droits-humains-etude-sur-les-dimensions-des-droits-huma/1680796d11>

⁸⁶ Nikolaos Altreas et al., « Predicting judicial decisions of the European Court of Human Rights: a Natural Language Processing perspective », *PeerJ Computer Science* Open Access (publié le 24 octobre 2016), <https://peerj.com/articles/cs-93.pdf#at-p.2> ; voir aussi <https://www.lawgazette.co.uk/law/artificial-intelligence-mimics-judicial-reasoning/5056017.article>.

⁸⁷ *Ibid.*

insuffisantes), il existe un danger que certains juges utilisent les systèmes d'aide fondés sur l'intelligence artificielle pour « déléguer » des décisions à des systèmes qui n'ont pas été conçus pour cela et sont perçus comme plus « objectifs » alors que ce n'est pas le cas. Il conviendrait donc d'évaluer soigneusement ce que peuvent apporter de tels systèmes et dans quelles conditions ils pourraient être utilisés sans compromettre le droit à un procès équitable. Cela vaut d'autant plus lorsque l'utilisation de tels systèmes est obligatoire, comme aux États-Unis pour les décisions portant sur la libération conditionnelle. Dans de nombreux États américains, la perspective de voir des décisions de liberté conditionnelle entachées de parti pris a conduit à imposer l'emploi de logiciels pour prédire la probabilité de récidive des délinquants⁸⁸. Dans ses conclusions, une enquête indépendante affirme toutefois que « le logiciel utilisé [...] pour prévoir les futurs délits [...] discrimine les Noirs⁸⁹ ».

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

151. Comme nous l'avons vu dans ce rapport, le RLL est un domaine du droit non négligeable et qui gagne actuellement en importance. Sa réglementation et sa mise en œuvre méritent donc une véritable attention. Outre le développement de systèmes judiciaires en ligne, il faut se pencher sur les questions de protection des données (en particulier de la part des entreprises commerciales participant au processus).

152. Les techniques de RLL adoptées dans les États membres du Conseil de l'Europe relèvent des catégories suivantes : 1) mécanismes de règlement alternatif des litiges préalables à un procès (utilisant ou non le RLL), comme la médiation ; 2) archivage électronique des dépositions et des documents judiciaires via des systèmes sécurisés et authentifiés (espaces de stockage, communications électroniques) ; 3) accès en ligne aux dossiers judiciaires pour les usagers concernés (là encore par un accès authentifié et sécurisé) ; 4) numérisation des tribunaux, par la création d'une plate-forme en ligne permettant d'archiver des documents, mais aussi de produire des preuves et de constituer un dossier numérique complet ; 5) utilisation de la vidéoconférence (ou de l'audioconférence) au tribunal, par exemple pour les experts ou les témoins ; 6) procédure parallèle en ligne (par exemple pour les litiges concernant des créances de faible montant, les injonctions de paiement ou d'autres litiges spécifiques devant les juridictions civiles ou administratives) ; 7) utilisation de l'intelligence artificielle pour remplacer la prise de décision humaine. Nous avons constaté l'adoption de techniques de RLL pour les catégories 1 à 5 mais n'avons pas trouvé d'exemple des catégories 6 et 7.

Nous recommandons aux États qui mettent en œuvre le règlement en ligne des litiges de porter attention aux points suivants :

- (1) Pour être équitable, une audience devant un tribunal doit observer le principe de l'« égalité des armes », c'est-à-dire donner à chaque partie les mêmes possibilités de présenter sa cause et de répondre à l'autre partie.

⁸⁸ Voir <https://gcn.com/articles/2013/11/01/prison-analytics-software.aspx>

⁸⁹ Angwin, Julia, Surya Mattu et Lauren Kirchner (2016), « Machine Bias: There's Software Used Across the Country to Predict Future Criminals. And It's Biased Against Blacks », *ProPublica*, consulté le 31 août 2016 (<https://www.propublica.org/article/machine-bias-risk-assessments-in-criminal-sentencing>)

- (2) Par exemple, on a coutume de considérer que la technologie accélère les processus (ce qui est vrai), mais on oublie qu'elle aggrave aussi la surcharge d'informations (ce qui ralentit le traitement de ces informations) ; ainsi, des délais raccourcis et non négociables pour les dépositions et la présentation de preuves peuvent affecter le droit d'une partie à un procès équitable (par exemple lorsqu'une petite entreprise est opposée à un grand groupe : le responsable de l'entreprise ne peut respecter les délais à lui seul).
- (3) Par ailleurs, plus que la technologie elle-même, ce sont souvent nos présupposés à son sujet qui risquent d'affecter l'équité du procès. Le fait de penser, par exemple, que la technologie fonctionne en permanence (en ignorant les périodes de maintenance et les problèmes techniques) peut porter préjudice à certaines parties au litige.
- (4) Se pose aussi la question des audiences ouvertes et publiques – essentiellement dans l'intérêt de la transparence – lorsque les audiences « physiques » sont remplacées par des audiences virtuelles. Ce problème n'en est pas vraiment un, puisqu'une plateforme peut donner accès aux audiences virtuelles et aux informations de façon contrôlée et en évitant aux observateurs de se rendre en personne dans une salle d'audience. Avec une technologie correctement conçue, les tribunaux numériques peuvent être des tribunaux ouverts, peut-être même davantage que les tribunaux « physiques ».
- (5) Le recours aux tribunaux en ligne pourrait révolutionner l'accès à la justice. L'élaboration de nouvelles procédures permettant de régler les litiges en ligne pourrait tout changer pour les personnes qui, à l'heure actuelle, ne peuvent comprendre les procédures judiciaires qu'avec l'aide d'un avocat. Le recours au RLL pourrait aplanir le terrain pour les parties ayant habituellement des difficultés à accéder à un tribunal, et rendre le système de justice plus ouvert à ceux qui vivent loin des centres judiciaires ou qui ont du mal à assumer les frais de justice, en leur offrant des moyens alternatifs et moins coûteux de régler leurs différends.
- (6) Le recours aux technologies et à internet permet aux intéressés de s'informer sur les moyens de faire valoir un droit, de saisir la justice et de suivre le processus de règlement de leur litige. Le RLL peut en fait accompagner les justiciables en structurant tout le processus. Il peut aussi se dérouler en tout lieu pourvu d'un accès à internet, ce qui facilite grandement la vie des justiciables. En ce sens, le RLL représenterait une amélioration massive de l'accès à la justice.
- (7) L'accès à la justice via le RLL pose problème pour les personnes qui ne maîtrisent pas l'informatique ou n'ont pas accès aux technologies : elles peuvent se trouver écartées du processus. Certes, avec les évolutions sociales et les changements de générations, l'accès à internet s'est généralisé ; mais quid des usagers vulnérables et de ceux qui n'ont pas de connexion ? Imposer aux parties d'utiliser une technologie pour résoudre leur litige pourrait en fait entraver l'accès à la justice si les intéressés sont trop coupés de cette technologie. Le passage à une justice virtuelle et en ligne risque aussi d'accroître fortement le nombre de justiciables non représentés, de discriminer plus encore les justiciables vulnérables, de dégrader les relations entre les avocats et leurs clients et, selon certains, de rendre la justice moins ouverte.
- (8) Si certains justiciables n'ont pas la possibilité, ou pas la capacité, d'utiliser la technologie et internet, ils se trouveront exclus de l'administration de la justice. Par

conséquent, si le RLL est mis en œuvre, il faut qu'il existe soit a) des modalités alternatives, sur papier, de régler le litige pour les parties qui n'ont pas accès à la technologie et à internet, soit b) un régime de représentation juridique complet et rendu abordable.

- (9) À mesure qu'ils se numérisent et basculent en ligne, les tribunaux pourraient être tentés (dans certains pays) d'externaliser la technologie et de réaliser des économies en utilisant des applications commerciales « gratuites », qui collecteront en échange les données personnelles des justiciables à des fins de profilage en ligne. Nos recherches dans le cadre de cette étude n'ont pas trouvé trace d'un tel phénomène ; d'après ce que nous savons et à ce jour, les technologies de communication et de traitement des données développées par les tribunaux pour le RLL ne reposent pas sur le profilage commercial. Toutefois, à l'heure de la réduction des budgets publics et alors que les pouvoirs publics sont de plus en plus sommés de réaliser des économies, on ne saurait entièrement évacuer ce sujet.
- (10) Il doit exister, à un moment du processus, une possibilité de s'exprimer en audience. En cas de RLL obligatoire, il doit y avoir possibilité de contester oralement la décision issue du RLL, ou le processus de RLL doit comporter un élément oral.
- (11) D'où cette question : une audience « à l'oral » est-elle nécessairement une audience « en face-à-face ? ». Bien qu'il n'existe pas d'argument faisant autorité ici, on peut raisonnablement avancer qu'une vidéoconférence où les participants s'entendent et se voient en temps réel (et accompagnée de dispositions pour, par exemple, empêcher que les témoins soient guidés par une personne hors champ ou dûment authentifier l'identité des témoins) équivaut à une audience, à condition que la technologie fonctionne pour tous les participants et qu'un protocole permette de s'en assurer.
- (12) La Cour européenne des droits de l'homme exige une forme de publicité permettant un examen public de toutes les procédures judiciaires ; la décision elle aussi doit être rendue publique. Par conséquent, toute procédure de RLL doit prévoir un certain degré de transparence.
- (13) En particulier, si toutes les audiences sont organisées en ligne dans le cadre d'un tribunal entièrement numérique, il est important que le public puisse accéder à l'audience ; sauf exceptions spécifiques, les audiences d'un tribunal doivent être ouvertes au public (c'est-à-dire qu'il doit pouvoir y assister depuis une salle publique dans le bâtiment du tribunal). Pour permettre aux intéressés de suivre le déroulement de la procédure, un accès fonctionnellement équivalent devra être techniquement prévu dans les tribunaux entièrement numériques.
- (14) Se pose ici la question intéressante du nombre de personnes. Il est de tradition que le public puisse pénétrer physiquement dans le bâtiment du tribunal, mais de nombreux pays de l'UE interdisent la diffusion télévisée des procès car elle risquerait d'influencer les avocats et les juges, tentés de « jouer » sur les sentiments de la foule, ce qui ne contribuerait pas à une meilleure justice. Il est clair que la mise en ligne de « chaînes » de tribunaux (par exemple sur YouTube) aurait un effet similaire.
- (15) On note avec intérêt, dans ce contexte, que peu d'États membres du Conseil de l'Europe (à quelques notables exceptions près) utilisent actuellement le RLL pour

rendre plus effective l'exécution des décisions de justice. Nous recommandons un usage accru du RLL à cette phase.

- (16) L'instauration du RLL et la numérisation des tribunaux entraîneront peut-être la mise en place de procédures judiciaires en plusieurs volets, seul le dernier prévoyant que les parties soient entendues par un juge en audience. Cela correspondrait au modèle pyramidal du règlement des litiges, qui comprend des conseils juridiques (les parties s'informent sur leurs droits et sur leur situation juridique en utilisant des systèmes experts/d'intelligence artificielle), des techniques de négociation et de résolution des conflits (justice réparatrice), la négociation et la médiation facilitées, et la prise de décision par un magistrat (éventuellement en plusieurs phases, comprenant des possibilités de contrôle et de recours). Ces différents volets pourraient tous se dérouler dans le cadre du même système numérique de RLL, intégré au système judiciaire, les données pertinentes étant transférées d'un volet au suivant en fonction des besoins. Ce modèle repose sur l'idée que la plupart des litiges trouvent une solution à l'un des premiers stades ; il est donc économique, tout en élargissant l'accès à la justice. Le RLL pourrait aussi entraîner une réorganisation des procédures judiciaires traditionnelles par l'intégration de processus qui, actuellement, sont assurés en dehors du système judiciaire par des entités privées (conseils juridiques, règlement alternatif des litiges).
- (17) Généralement parlant, comme dans d'autres domaines concernés par la numérisation, le RLL pourrait avoir un impact négatif sur la protection des données et sur la vie privée. En effet, la justice en ligne est susceptible de générer un volume de données beaucoup plus important (dont des métadonnées, par exemple : qui a consulté tel dossier judiciaire, quand et à partir d'où), et donc un accroissement des possibilités de traitement, de consultation et d'exploration des données et d'utilisation de l'intelligence artificielle (revers de la médaille d'un accès accru à la justice) ; et les données en ligne, y compris les données judiciaires, sont à la fois plus mobiles (facilement transférables en ligne), moins « oubliables » (elles restent dans le système de stockage jusqu'à ce qu'on les supprime) et plus exposées à des accès non autorisés (piratage depuis n'importe quelle partie du monde).
- (18) Ces risques, inhérents au RLL, doivent être contrebalancés par plusieurs mesures : formation des magistrats à la protection des données et de la vie privée, législation et politiques claires sur la protection des données, lignes directrices indiquant ce qu'il faut savoir dans ce domaine, intégration des principes de protection de la vie privée dans la conception même des nouvelles technologies judiciaires/de RLL, audits sur la protection des données et de la vie privée et législation pénale (sur les abus informatiques) dûment appliquée.
- (19) La cybersécurité doit constituer une priorité et il convient d'y consacrer suffisamment de ressources, sans se limiter à développer les systèmes et la technologie nécessaires au RLL. Une cybersécurité insuffisante pourrait aboutir, dans les faits, à un refus d'accès aux tribunaux et à de graves menaces pour la vie privée de leurs usagers.
- (20) Dans tout système de RLL, il est d'une importance cruciale que les informations et les données déposées, échangées, transférées et stockées dans le système soient sécurisées. Pour conserver leur intégrité, tous les documents judiciaires et éléments de preuve déposés sur un système de RLL doivent être à l'abri des manipulations et

des attaques. Il faut protéger le système pour empêcher des tiers de le pirater et d'obtenir des informations non destinées au public. S'agissant de l'autorisation d'accéder aux informations, des restrictions doivent être mises en place en interne pour veiller à ce que les justiciables ne puissent consulter des informations qu'ils n'ont pas le droit de connaître. Il faut pour cela une authentification sécurisée.

- (21) L'un des aspects de la sécurité du RLL est l'établissement de l'identité des justiciables. Il est important que les parties au processus de RLL soient les bonnes personnes, sans possibilité de fraude sur l'identité.
- (22) Chaque partie au litige doit avoir le droit de participer effectivement à la procédure. Cela suppose de donner aux participants qui ne maîtrisent pas l'informatique, n'ont pas accès à un système en ligne ou présentent un handicap ou un désavantage une possibilité de participer effectivement à la procédure de RLL. Les mécanismes intégrés au système de RLL en Colombie-Britannique représentent un moyen de veiller à ce que ces personnes reçoivent l'attention nécessaire. Bien qu'entièrement fondé sur les technologies en ligne, ce système offre aux personnes qui risqueraient de se trouver marginalisées des moyens alternatifs de résoudre leur litige. Les personnes concernées peuvent accéder à la plate-forme de RLL en se rendant dans l'un des centres CRT répartis sur le territoire de Colombie-Britannique, où un assistant les aide à consulter et à utiliser le système.
- (23) Lors d'une procédure de RLL, le degré de maîtrise et d'utilisation des technologies par les différents représentants légaux peut varier. Les grands cabinets d'avocats peuvent avoir les ressources financières requises pour mettre la technologie au service de leurs clients. Ils peuvent par exemple concevoir et appliquer des systèmes qui analysent les données, les informations et les éléments de preuve en vue de préparer le dossier, plaçant la partie qui a accès à ce système dans une position très favorable. À l'inverse, les clients d'un représentant légal n'ayant pas accès ce type de technologie risquent de se trouver défavorisés. Les grands cabinets d'avocats ont aussi les moyens de se spécialiser, certains de leurs membres devenant experts des procédures de RLL. Cette spécialisation créerait elle aussi un écart entre les représentants légaux spécialisés et ceux n'ayant pas la maîtrise des technologies concernées, situation déséquilibrée qui se répercuterait sur les parties au litige.
- (24) Les systèmes de RLL doivent donc être développés de manière à traiter correctement le problème de la fracture numérique. Le recours à la technologie ne saurait creuser les écarts qui existent déjà dans la qualité de la représentation juridique. Si le RLL est intégré aux systèmes de justice publics, ces systèmes doivent être conçus de façon à assurer l'égalité des armes entre les justiciables. Chacun, indépendamment de son degré de maîtrise de l'informatique, de son âge, de son statut social, etc., doit avoir accès au système de RLL, d'où la nécessité de conserver dans une certaine mesure une procédure sur papier et/ou d'employer des assistants chargés d'accompagner les justiciables défavorisés. Le lancement de projets pilotes, les efforts pour toucher certains groupes défavorisés, la prise en compte des avis des usagers et les centres où les justiciables peuvent se rendre en personne pour accéder aux systèmes de RLL peuvent contribuer à atténuer ces préoccupations.
- (25) Étant donné la pression que subissent la plupart des systèmes de justice (forte charge de travail et ressources insuffisantes), il existe un danger que certains juges utilisent les systèmes d'aide fondés sur l'intelligence artificielle pour « déléguer » des décisions

à des systèmes qui n'ont pas été conçus pour cela et sont perçus comme plus « objectifs » alors que ce n'est pas le cas. Il conviendrait donc d'évaluer soigneusement ce que peuvent apporter de tels systèmes et dans quelles conditions ils pourraient être utilisés sans compromettre le droit à un procès équitable. C'est particulièrement nécessaire lorsque le recours à de tels systèmes est obligatoire.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX ÉTATS MEMBRES DU CONSEIL DE L'EUROPE

INTRODUCTION ET EXPLICATION

Le règlement en ligne des litiges conjugue les capacités de traitement de l'information des ordinateurs et les outils de communication en réseau d'internet dans les processus de règlement des litiges. La présente enquête contribue à un projet de recherche important visant à comprendre les incidences du règlement en ligne des litiges sur le droit à un procès équitable.

L'enquête a pour objet de dresser un tableau comparatif des dispositions et des pratiques de procédure civile, commerciale ou administrative ayant trait au règlement en ligne des litiges dans les États membres du Conseil de l'Europe.

Elle est centrée sur le règlement en ligne des litiges par les tribunaux et ne concerne ni le recours à des systèmes purement internes de dépôt et de gestion des affaires, ni l'utilisation des technologies de l'information par les tribunaux de manière générale.

L'enquête ne couvre pas non plus les mécanismes extrajudiciaires alternatifs de règlement des litiges. Ce dernier (mécanismes alternatifs de règlement des litiges, par exemple, arbitrage ou médiation) n'est pertinent dans le cadre de la présente enquête que (1) s'il est utilisé en combinaison avec des procédures judiciaires dont il constitue une procédure préliminaire ou (2) s'il débouche sur une décision contraignante pour les parties ayant l'autorité de la chose jugée (à la différence de l'arbitrage qui repose sur l'accord volontaire entre les parties).

L'enquête ne couvre pas le recours au règlement en ligne des litiges dans le contexte des litiges de consommation, notamment des litiges relevant de la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne.

Elle couvre des techniques spécifiques de règlement en ligne des litiges notamment :

- (i) les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations (requête, demande reconventionnelle, mémoire en réponse notamment) ;
- (ii) l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
- (iii) le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
- (iv) l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
- (v) le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique,

notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle, uniquement dans la mesure où ils concernent des procédures judiciaires.

La partie A porte sur les litiges civils et commerciaux tandis que la partie B concerne les litiges administratifs. Il est possible que certaines questions soient reprises dans les deux parties, mais nous avons pensé que, par souci de clarté, l'enquête devait être scindée en deux parties distinctes, l'une consacrée aux juridictions civiles et commerciales et l'autre consacrée aux juridictions administratives.

L'enquête couvre les techniques de règlement en ligne des litiges mentionnées au point 6 ci-dessus et utilisées en lien avec les étapes ou les aspects suivants de la procédure judiciaire :

- i) les procédures préliminaires au procès qui en vertu de la loi sont une condition préalable obligatoire à l'introduction d'un recours devant un tribunal public (par exemple, dans certains pays, les mécanismes obligatoires alternatifs préliminaires au procès de règlement des litiges) ;
- ii) les procédures préliminaires (notamment les mécanismes alternatifs de règlement des litiges, tels que l'arbitrage, la négociation ou la médiation), qui ne sont pas obligatoires en tant que telles mais peuvent être recommandées par le tribunal/le juge, sachant que si les parties refusent de s'y soumettre, elles peuvent être sanctionnées au stade du remboursement des dépens ;
- iii) les tribunaux spéciaux de règlement en ligne des litiges concernant certains types de requêtes (par exemple devant les tribunaux administratifs, les modes de règlement en ligne des litiges liés à des infractions de stationnement et à des amendes administratives, ou des litiges en matière de logement social, ou des litiges de faible importance devant les juridictions civiles, ou des litiges de voisinage ou des litiges familiaux) ;
- iv) les litiges devant une juridiction civile, commerciale ou administrative relevant des règles de procédure ordinaires ;
- v) les procédures parallèles : les plaignants peuvent choisir d'opter pour la procédure judiciaire ordinaire « traditionnelle » (sans recourir au règlement en ligne des litiges) OU pour un tribunal spécial de règlement en ligne des litiges qui applique sa propre procédure et utilise certaines des techniques de règlement en ligne des litiges mentionnées au point 6 ci-dessus ;
- vi) le recours au règlement en ligne des litiges pour obtenir l'exécution de décisions judiciaires ;
- vii) les mécanismes alternatifs de règlement extrajudiciaire des litiges auxquels les parties doivent recourir en vertu de la loi et qui débouchent sur des décisions contraignantes non susceptibles de contrôle judiciaire.

Dès lors que l'enquête, par sa nature même, vise à analyser les formes de règlement en ligne des litiges disponibles dans les différents pays, il se peut qu'un grand nombre de questions posées ne soient pas pertinentes dans tous les pays.

ACTIVITÉ DU CONSEIL DE L'EUROPE

L'activité est une étude ayant pour objectifs :

- d'analyser la compatibilité des mécanismes de règlement en ligne des litiges avec le droit à un procès équitable, au regard à la fois des atteintes possibles à ce droit et des possibilités offertes par le règlement en ligne des litiges d'un renforcement de l'accès à la justice et de l'équité dans la procédure ;
- de rechercher si le règlement en ligne des litiges pourrait ouvrir de nouvelles perspectives pour remédier aux violations des droits inscrits dans la CEDH (article 13).

Cette étude est menée par un expert indépendant, le professeur Julia Hörnle, Faculté de droit, Queen Mary University of London, j.hornle@qmul.ac.uk.

INSTRUCTIONS

Prière de bien vouloir compléter le questionnaire. Veuillez noter que seules certaines questions seront pertinentes à votre système juridique. Merci de bien vouloir transmettre le formulaire complété par courrier électronique au Secrétariat du Conseil de l'Europe (DGI-CDCJ@coe.int) pour le vendredi 12 janvier 2018 au plus tard.

Lorsque les questions appellent une réponse par « OUI » ou par « NON », veuillez cocher la case appropriée.

Chaque question comprend un encadré « Commentaires » dans lequel des informations complémentaires peuvent être insérées. Pour contribuer à un tableau comparatif des dispositions et des pratiques de procédure civile, commerciale ou administrative ayant trait au règlement en ligne des litiges en lien avec le recours au règlement en ligne des litiges, vous voudrez bien utiliser les champs complémentaires pour fournir des informations aussi détaillées que possible, notamment des références aux dispositions légales et réglementaires pertinentes, ou des descriptions des pratiques en vigueur dans votre pays. Seriez-vous prêt(e) à répondre à quelques questions supplémentaires lors d'un entretien téléphonique (environ 45-60 minutes) qui pourrait être fixé à un moment qui conviendra aux deux parties ?

OUI / NON

Dans l'affirmative, indiquer le nom et l'adresse de courrier électronique de la personne qui pourrait être interrogée⁹⁰. Merci pour votre coopération.

Nom du pays :

Personne de contact :

Téléphone :

Courrier électronique :

⁹⁰ Les coordonnées fournies dans le cadre de cette partie ne seront pas publiées et seront utilisées uniquement à des fins internes.

PARTIE A: LES JURIDICTIONS CIVILES ET COMMERCIALES**QUESTION A.i**

Existe-t-il dans votre pays des procédures préliminaires au procès qui en vertu de la loi sont une condition préalable obligatoire à l'introduction d'un recours devant un tribunal public et ces procédures préliminaires au procès utilisent-elles des techniques de règlement en ligne des litiges telles que :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations ;
2. l'utilisation de systèmes sur en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION A.ii

Existe-t-il dans votre pays des procédures préliminaires (notamment des mécanismes alternatifs de règlement des litiges, tels que l'arbitrage, la négociation ou la médiation) qui ne sont pas obligatoires en tant que telles mais peuvent être recommandées par le tribunal/le juge et/ou si les parties refusent de s'y soumettre, elles peuvent être sanctionnées au stade

du remboursement des dépens, et ces procédures préliminaires utilisent-elles des techniques de règlement en ligne des litiges telles que :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION A.iii

Existe-t-il dans votre pays des TRIBUNAUX spéciaux de règlement en ligne des litiges de faible importance devant les juridictions civiles (ou d'autres types de litiges civils, notamment les litiges familiaux ou les litiges de voisinage) utilisant des techniques de règlement en ligne des litiges telles que :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations (requête, demande reconventionnelle, mémoire en réponse notamment) ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;

3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts faites à distance ou en ligne ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle, uniquement dans la mesure où ils concernent des procédures judiciaires ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION A.iv

Dans votre pays, les juridictions civiles et commerciales utilisent-elles les techniques de règlement en ligne des litiges ci-après dans les litiges relevant des règles de procédure ordinaires :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations (requête, demande reconventionnelle, mémoire en réponse notamment) ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la

médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION A.v

Dans votre pays, existe-t-il des PROCÉDURES OU VOIES PARALLÈLES devant une même juridiction permettant aux plaignants de choisir entre les procédures judiciaires ordinaires « traditionnelles » (sans recourir au règlement en ligne des litiges) ET une procédure spéciale de règlement en ligne des litiges, et ces PROCÉDURES PARALLÈLES permettent-elles l'utilisation des techniques de règlement en ligne des litiges ci-après:

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations (requête, demande reconventionnelle, mémoire en réponse notamment) ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION A.vi

Votre pays a-t-il recours au règlement en ligne des litiges pour obtenir l'exécution de décisions judiciaires ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION A.vii

Existe-t-il dans votre pays des mécanismes alternatifs de règlement extrajudiciaire des litiges auxquels les parties doivent recourir en vertu de la loi et qui débouchent sur des décisions contraignantes non susceptibles de contrôle judiciaire et ayant l'autorité de la chose jugée, et utilisant les techniques de règlement en ligne des litiges ci-après :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles aux parties et/ou à leurs avocats pour leur permettre de déposer leurs observations (requête, demande reconventionnelle, mémoire en réponse notamment) ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

PARTIE B : LES JURIDICTIONS ADMINISTRATIVES

QUESTION B.i

Existe-t-il dans votre pays des procédures préliminaires au procès qui en vertu de la loi sont une condition préalable obligatoire à l'introduction d'un recours devant un tribunal public et ces procédures préliminaires au procès utilisent-elles des techniques de règlement en ligne des litiges telles que :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles au plaignant et/ou à son avocat pour leur permettre de déposer leurs observations ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION B.ii

Existe-t-il dans votre pays des tribunaux administratifs spéciaux de règlement en ligne des litiges concernant certains types de requêtes (par exemple des modes de règlement en ligne des litiges liés à des infractions de stationnement et à des amendes administratives, ou des litiges en matière de logement social) utilisant des techniques de règlement en ligne des litiges telles que :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles au plaignant et/ou à son avocat pour leur permettre de déposer leurs observations ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts faites à distance ou en ligne ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION B.iii

Dans votre pays, les juridictions administratives utilisent-elles les techniques de règlement en ligne des litiges ci-après dans les litiges relevant des règles de procédure ordinaires :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles au plaignant et/ou à son avocat pour leur permettre de déposer leurs observations ;

2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION B.iv

Dans votre pays, existe-t-il des PROCÉDURES OU VOIES PARALLÈLES devant une même juridiction permettant aux plaignants de choisir entre les procédures judiciaires ordinaires « traditionnelles » (sans recourir au règlement en ligne des litiges) ET une procédure spéciale de règlement en ligne des litiges, et ces PROCÉDURES PARALLÈLES permettent-elles l'utilisation des techniques de règlement en ligne des litiges ci-après :

1. les systèmes/plateformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles au plaignant et/ou à son avocat pour leur permettre de déposer leurs observations ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;
3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;

5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION B.v

Votre pays a-t-il recours au règlement en ligne des litiges pour obtenir l'exécution de décisions judiciaires rendues par les tribunaux administratifs?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

QUESTION B.vi

Existe-t-il dans votre pays des mécanismes alternatifs de règlement extrajudiciaire des litiges auxquels le plaignant doit recourir en vertu de la loi et qui débouchent sur des décisions contraignantes non susceptibles de contrôle judiciaire et ayant l'autorité de la chose jugée, et utilisant les techniques de règlement en ligne des litiges ci-après :

1. les systèmes/platformes de dépôt des demandes en ligne directement accessibles au plaignant et/ou à son avocat pour leur permettre de déposer leurs observations ;
2. l'utilisation de systèmes en ligne de stockage, de traitement et d'évaluation des preuves électroniques ;

3. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse et au traitement automatisé des méga données pour l'adoption de décisions habituellement rendues par le juge et qui traditionnellement relevaient du jugement humain ;
4. l'utilisation de plateformes de réunions et d'audiences en ligne, par exemple par audio ou vidéo conférence, y compris pour les dépositions de témoins et d'experts ;
5. le recours à l'intelligence artificielle, aux techniques d'analyse des méga données, aux systèmes de conseils juridiques et spécialisés d'aide à la négociation, à la médiation, à la délimitation des questions litigieuses ou du conseil juridique, notamment les systèmes de soumission d'offres à l'aveugle ?

OUI / NON

Si OUI, veuillez préciser dans le cadre ci-dessous

ANNEXE 2

ENTRETIENS AVEC DES EXPERTS

Arno R. Lodder - Professor of Internet Governance and Regulation, Department Transnational Legal Studies, Center for Law and Internet, VRIJU University Amsterdam.

<p>I. INTRODUCTION, BACKGROUND AND EXPLANATION CLARIFYING THE FIELD OF RESEARCH</p>
<p>QUESTIONS</p> <p>What is your personal experience of Online Dispute Resolution and your personal view on whether Online Dispute Resolution should be used (more widely) in the courts?</p> <p>Professor of Internet Governance and Regulation, Department Transnational Legal Studies, Center for Law and Internet.</p> <p>The research is mainly concerned with three aims regarding internet governance and regulation. Publication in ODR https://research.vu.nl/en/persons/arno-r-lodder/publications/</p>
<p>II. ODR OVERVIEW</p>
<p>1. Do you have any ODR mechanisms in your jurisdiction?</p> <p>In Netherland court proceedings are so complicated. The situation can be improved trough the implementation of ODR. If you can design the system, it will positive impact of fair trial. And we can also have a monitoring of the process, particularly to fix the information.</p> <p>Overall, ODR will bring only benefits from ODR.</p>
<p>2. Do you know any other ODR mechanisms outside your country?</p> <p>I don't know the situation in every state. But, ODR is developed in the United Kingdom and Netherlands (family cases). For instance, in the UK we've got MoneyClaim platform. In the Netherlands, we have Rechtwijzer.</p>
<p>3. Are ODR techniques used within the courts in your country?</p> <p>There is now sort of initiative. It's only for the exchange of documents. So, it's quite restrictive. They expected to launch system for exchanging the documents online, but they delayed and postponed it to 2018.</p> <p>Overall, the process of implementation of the ODR mechanisms in court proceedings should be improved.</p>
<p>4. What is your prediction as to the ODR development in your country/ in general (5 or 10 years)?</p> <p>Nowadays, ODR mechanisms are being used mostly is alternative dispute resolution. Maybe, if courts are using more and more technologies, it could work.</p> <p>What is very striking is that 10 years ago we expected more from ODR. But not all such expectations have been met.</p>

<p>Thus, one has to be careful with the predictions as to the ODR mechanisms.</p>
<p>III. GENERAL QUESTION AS TO FAIR TRIAL ISSUES</p>
<p>1. In your opinion, what are the main issues regarding ODR's influence on fair trial considerations (Article 6 of the European Convention of Human Rights)?</p>
<p>It technically possibly to ensure fairness safeguards in ODR. I don't see how it might negatively influence on fairness of the proceedings.</p>
<p>2. Do you think ODR processes and procedures work? Do they help resolve disputes fairly, efficiently and effectively?</p>
<p>Yes. In the Netherlands, the process is so complicated. So, we can make it simpler using online technologies. You can design the system convenient for people. It will improve access to justice and accordingly fair trial.</p>
<p>Only benefits.</p>
<p>3. Do you think that ODR processes and procedures could work within the civil justice system? I.e. within the court system?</p>
<p>Yes.</p>
<p>IV. ODR AND IMPARTIALITY OF THE TRIBUNAL</p>
<p>1. Do you think there is a risk the ODR will have negative influence on tribunal's impartiality and independence?</p>
<p>The thing is that the judges will be the same in ODR procedures. So, it is not the issue of ODR, but of the bias of judges in general. So far, decision offered by private organization via ODR are high quality solutions. Thus, online decision offered by judges will be good enough, but it will depend on case-by-case basis.</p>
<p>The technologies won't cause the difference in this regard.</p>
<p>2. In which scenario ODR may be or may be not conducted in accordance with the requirement of Article 6 as to the 'public hearing' (Article 6)?</p>
<p>To be honest, the courtroom is a limited space. So, using ODR we can ensure public hearing for unlimited number of people. For instance, we could use YouTube video link to ensure public hearing unless we have some privacy issues at hand.</p>
<p>V. ODR AND DIGITAL ILLITERACY/DIGITAL DIVIDE/ACCESS TO THE COURTS</p>
<p>1. Will ODR have negative influence on the right for a fair trial considering the level of digital illiteracy/digital divide in Council of Europe member states/your state?</p>
<p>Maybe, this problem could have been actual 10 years ago. But not nowadays.</p>
<p>More people would have problems using ordinary courts because of distance. So, in this case, people have to travel to the court from different towns etc.</p>
<p>2. Could you suggest a solution on how individuals affected can get access to ODR?</p>
<p>If you have online dispute resolution not necessarily everything has to be online.</p>
<p>So, the idea is that the level of digitalisation might differ depending on the level of digital illiteracy of population.</p>

VI. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE
1. Do you think AI nowadays exists in ODR mechanisms?
No, I don't think so.
2. Do you think AI will be introduced in the COURTS in the near future?
It has been introducing everywhere, so it will be introducing in ODR as well.
Particularly, regarding the analysis of the information.
3. Do you think it might affect the right to a fair trial?
It depends on the level of access to the technology. In civil cases, for instance in the UK, people with more money have more options. If you could effort lawyers, you have an advantage.
As to the concern that AI one day will substitute human being in dispute resolution process, it won't. Definitely, it won't.
4. Do you think automation might affect the independence and impartiality of judges and is there a risk that the removal of discretion and human judgment will lead to prejudice and stereotyping?
No. On the contrary, it could help to enhance the independence and impartiality of the judges.
Moreover, judges remain the same in dispute resolution regardless of its form: online or offline.
VII. ODR AND SECURITY
1. To what extent are ODR mechanisms in your country protected from cyber-attacks?
There is definitely an issue here. The internet is not secured. What is important, it's technically not possible to prevent 100 % attracts.
So, it always be a problem. At the same time, governments should ensure an appropriate level of digital security.

Judge Dory Reiling.

I. INTRODUCTION, BACKGROUND AND EXPLANATION CLARIFYING THE FIELD OF RESEARCH
<p>QUESTIONS</p> <p>What is your personal experience of Online Dispute Resolution and your personal view on whether Online Dispute Resolution should be used (more widely) in the courts?</p> <p>Judge with rich, varied, international experience in judicial reform and information technology for courts, from a long, diverse career in IT for courts, judicial reform at the World Bank, and independent consulting.</p> <p>Worked on judicial reform in Georgia, Nepal, Benin, Romania, Macedonia, Gambia, Sri Lanka, Kazakhstan, Jordan, Singapore, Australia, Croatia.</p> <p>Teaching experience at Dutch Judicial Academy (SSR), universities of Utrecht, Leyden, Amsterdam, Delft Technical University, Canberra and University of Victoria (Australia), German Judicial Academy, World Bank Institute, International Development & Law Organization (IDLO), Lee Kuan Yew School of Management (Singapore), T.M.C. Asser Institute, The Hague.</p> <p>Member of Editorial Board of Computerrecht (Kluwer), Hague Journal for the Rule of Law, and Springer Law, Technology and Governance Series.</p> <p>Specialises on Strategic advice, knowledge sharing, developing court IT, publishing on IT for judicial reform.</p>
I. ODR OVERVIEW
<p>5. Could you please give brief overview of ODR mechanism in court proceedings in your country?</p> <p>The ODR is considered to be a form of alternative dispute resolution. So, usually if we speak about ODR it means we speak about ADR (mostly privately run) and not about court proceedings.</p> <p>What I do try is to look at these experiments to understand whether they may provide some indications to what my court system could do using ODR mechanisms.</p> <p>As to examples of ODR in court proceedings in the Netherlands. In administrative proceedings courts handle appeals from administrative decisions and these appeals can be filed online.</p> <p>However, there is no complete ODR court proceedings (like UK pilot or British Columbia Civil Tribunal) we do not have.</p> <p>6. What is your prediction as to the ODR development in your country/ in general (5 or 10 years)?</p> <p>My own court system is aware of the necessity of using more ODR mechanisms. It is something we are working on, but it's really hard to predict exactly when we are going to implement it.</p>
II. GENERAL QUESTION AS TO FAIR TRIAL ISSUES

In your opinion, what are the main issues regarding ODR's influence on fair trial considerations (Article 6 of the European Convention of Human Rights)?

If we are talking about fair procedure it means we discuss the way the resolution of the dispute is being organized. If we do it online, the design needs to take into account the exchange of information. Such exchange must comply with fair procedure standards, such as equality of arms and transparency.

III. ODR AND IMPARTIALITY OF THE TRIBUNAL

3. Do you think there is a risk the ODR will have negative influence on tribunal's impartiality and independence?

If the system has been designed properly, it doesn't have to.

4. In which scenario ODR may be or may be not conducted in accordance with the requirement of Article 6 as to the 'public hearing' (Article 6)?

It's very hard to give a general answer to this question. Because court hearings as a rule are public. It means there is a lot of public attention for some hearings and less for others.

But the point we are really struggling at the moment is that our decisions also have to be public. On the other hand, there is Article 8 of the ECHR – the right to privacy, which means that personal information can't be public.

So, considering above-mentioned, we need to find balance and a solution.

IV. ODR AND DIGITAL ILLITERACY/DIGITAL DIVIDE/ACCESS TO THE COURTS

3. Will ODR have negative influence on the right for a fair trial considering the level of digital illiteracy/digital divide in Council of Europe member states/your state?

Step 1. It should not.

For instance, the Dutch legislation on digital procedure says that it should be equal access for those who are not digital illiterate. So, parties are allowed to use papers for the filing.

4. Could you suggest a solution on how individuals affected can get access to ODR?

Things are not that simple. People who can't use digital technologies shall be assisted. We can offer as a solution support kiosks in courts buildings or in legal aid bureau in some other public places to help people to file suits digitally.

And, of course, we have to design simple and user-friendly interface to enable as many people as possible to use the technology.

V. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE

5. Do you think AI nowadays exists in ODR mechanisms?

Not, I am aware of current AI in ODR.

6. Do you think AI will be introduced in the COURTS in the near future?

I have no concrete information about whether it will be introduced.

7. Do you think it might affect the right to a fair trial?

As to the concern AI will substitute human being in DR.

AI can help a person to decide whether to take the case to the court. So, if I have an issue and I can put it before a legal bot or robot and it will tell me whether I have chances to win the case. That is a different question.

Accordingly, the bot can predict chances and I can decide now whether to go or not go ahead with my suit.

If you look at Supreme Court jurisprudence it is usually when the Supreme Court says well until now we had been adopted one position, however the circumstances in society have been changed and we have to apply different position now.

So, the jurisprudence is dynamic.

Thus, AI can adopt previous court position, but not generate the new one.

I know there is a tool which can predict ECHR decision with 60 % accuracy, but I am not sure it can predict (generate) changes in jurisprudence.

At the same time, AI can be helpful to judges when dealing with data analysing. In some cases, it can analyse data in a more efficient way the person does.

VI. ODR AND SECURITY

2. To what extent are ODR mechanisms in your country protected from cyber-attacks?

My impression and my experience is that the main concern is identification.

The general rule is that only someone who needs to have access should have access to this information.

Since we can't see parties online, ODR requires digital authorisation.

For instance, we can use credit card identification.

So, this is the main problem.

Pablo Cortes, Prof in Civil Justice at Leicester Law School.

I. INTRODUCTION, BACKGROUND AND EXPLANATION CLARIFYING THE FIELD OF RESEARCH
<p>1. What is your personal experience of Online Dispute Resolution and your personal view on whether Online Dispute Resolution should be used (more widely) in the courts?</p> <p>Pablo is a chair in Civil Justice at Leicester Law School. He has been invited to speak in many international conferences and expert meetings, particularly on ODR. He is a fellow of the National Centre for Technology and Dispute Resolutions (University of Massachusetts) and a member of the Online Dispute Resolution (ODR) Taskforce of the International Mediation Institute and of the ODR Advisory Group of the Civil Justice Council. The ODR should and will be used in the courts.</p>
II. ODR OVERVIEW
<p>7. Do you have any ODR experience and do you know of mechanisms in your jurisdiction?</p> <p>Yes, I do. For instance, I have been involved as an adjudicator for CIDR. It is ODR platform, designed by MODRIA to resolve aviation complaint from passengers. I receive complaints online through the platform, I revise them and then take the decision.</p> <p>That what I will be doing after this interview. It operates in the UK.</p> <p>As to the Spain, there is one domain names disputes system, which is equivalent to Nominet in the UK (the link).</p>
<p>8. Are ODR techniques used within the courts in your country?</p> <p>The ODR system in England and Wales is currently being implemented, as part of online court pilot. Also, we have a MONEYCLAIMS online. Also, we have traffic tribunals, which deal with claims between citizen and councils that have put a fine. So, the citizens can challenge this fine via online tribunal.</p> <p>Spain is less developed. As far as I know there is nothing. There one pilot (but it restricted to e-filing only).</p>
<p>9. What is your prediction as to the ODR development in your country/ in general (5 or 10 years)?</p> <p>It is difficult to predict. But it might be an online court with mandatory jurisdiction, which expects to capture a majority of civil claims.</p> <p>Online court might be used as a default by 2022.</p> <p>So, in the next 5 years we are going to see significant development.</p> <p>Also, we have to activate private initiatives in ODR.</p> <p>As to the Spain, it's a matter of political choices. Particularly, the question of support from</p>

government. Perhaps, in 5-10 years it will be developing in gradual manner.

III. GENERAL QUESTION AS TO FAIR TRIAL ISSUES

4. In your opinion, what are the main issues regarding ODR's influence on fair trial considerations (Article 6 of the European Convention of Human Rights)?

The main issue is an access to technology. Especially, for those who are without lawyers. This group of people may be disadvantaged. Clearly, there is problem.

It is a challenge for undeveloped countries.

It might be an issue in regard to authorisation in terms how to identify a person while logging in to a system.

5. Do you think ODR processes and procedures work? Do they help resolve disputes fairly, efficiently and effectively?

Yes. Definitely, it will enhance access to justice in case the mechanism has been designed properly.

6. Do you think that ODR processes and procedures could work within the civil justice system? I.e. within the court system?

It not just could. It should.

IV. ODR AND IMPARTIALITY OF THE TRIBUNAL

5. Do you think there is a risk the ODR will have negative influence on tribunal's impartiality and independence?

No. There is no major challenge. The perception may change via online, but there is no problem at all.

6. In which scenario ODR may be or may be not conducted in accordance with the requirement of Article 6 as to the 'public hearing' (Article 6)?

I think the problem is minor. If you want face-to-face, you can opt for this. Even video link is less time-consuming. But the door must be open for those who want to do it face-to-face. That doesn't mean the other party should do the same. So, we can ensure the public hearing by using technologies. Face-to-face should not be the default provision.

7. How will ODR affect the fairness of civil and administrative procedures- please give some examples...?

The quality of ODR decisions may be lower. It will be cheaper for low value disputes. And it can be justified by the possibility to review the decision. In general, it's not a problem, it's an access to justice.

V. ODR AND DIGITAL ILLITERACY/DIGITAL DIVIDE/ACCESS TO THE COURTS

5. Will ODR have negative influence on the right for a fair trial considering the level of digital illiteracy/digital divide in Council of Europe member states/your state?

Yes. It is a major problem. It could be a problem for some individuals with low level of digital literacy.

6. Could you suggest a solution on how individuals affected can get access to ODR?

We have to create system which will be assisting these individuals. We can provide computers in public libraries. So, in England, we have a citizensadvise service. Also, we have [McKenzie friend](#), when a person does not need to be legally qualified.

VI. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE

8. Do you think AI nowadays exists in ODR mechanisms?

No. But, for instance, in the UK pilot it will be a tree of answers.

We have AI in Amazon dispute settlement mechanism.

Sometimes it's better to provide the solution which might be no so accurate, but it works.

We have AI in law firms – ROSS, for instance.

9. Do you think AI will be introduced in the COURTS in the near future?

It will take time. But, we have computer assistance when we need information on basic level.

10. Do you think it might affect the right to a fair trial?

No. I wouldn't think so. Going to Amazon example, if do not like a ODR solution, you can escalate it. If it is a final decision, it might be a problem.

11. Do you think automation might affect the independence and impartiality of judges and is there a risk that the removal of discretion and human judgment will lead to prejudice and stereotyping?

At the basic level, maybe yes. But, in general no.

VII. ODR AND SECURITY

3. To what extent are ODR mechanisms in your country protected from cyber-attacks?

Frankly, I have no idea.

TTPS protocol can be used. There is some level of security.

4. In your opinion, what are the main concerns in ODR in terms of digital security?

No. The one that the court use is quite robust. We pay taxes online. So, I don't think it will be challenging for the court.

<p>I. BACKGROUND AND EXPLANATION CLARIFYING THE FIELD OF RESEARCH</p>
<p>QUESTIONS</p> <p>What is your personal experience of Online Dispute Resolution and your personal view on whether Online Dispute Resolution should be used (more widely) in the courts?</p> <p>I am doing my PhD in ODR. I have some publication about ODR and consumer claims. I also went through the ODR systems to check how does it work. I worked with Colin Rule, who has designed Ebay system and MODRIA. And again, as I am teaching at the university, I showed the students ODR mechanism.</p>
<p>II. ODR OVERVIEW</p>
<p>10. Do you have any ODR mechanisms in your jurisdiction?</p> <p>Yes, we do. For instance, we have Youstice in Czeck Republic.</p> <p>11. Do you know any other ODR mechanisms outside your country?</p> <p>I don't know the situation in every state. But, ODR is developed in the United Kingdom and Netherlands (family cases). I don't know about other states.</p> <p>12. Are ODR techniques used within the courts in your country?</p> <p>We have possibility to file a complainant online. To pay fee. To get basic information about the case. So, pretty elementary things. In e-justice Czech Republic is in a low position. As a rule, a paper work has been used. We have also governmental email. So, we have e-filing, but don't have ODR as such.</p> <p>There is some exclusion in the case of bankruptcy. It works more electronically. But, in other cases it is so hard to get online.</p> <p>13. What is your prediction as to the ODR development in your country/ in general (5 or 10 years)?</p> <p>I am trying to be optimistic. ODR helps people to overcome the distance. It will help the parties to submit electronic documents and courts won't disappear. So, simple questions should be resolved online. We have to give access to justice online to people in villages.</p>
<p>III. GENERAL QUESTION AS TO FAIR TRIAL ISSUES</p>
<p>7. In your opinion, what are the main issues regarding ODR's influence on fair trial considerations (Article 6 of the European Convention of Human Rights)?</p> <p>Perhaps, one of the issues is that witnesses can be influenced while resolving a dispute online. However, I don't see much differences. In general, ODR will have positive influence on dispute resolution process.</p> <p>8. Do you think ODR processes and procedures work? Do they help resolve disputes fairly, efficiently and effectively?</p> <p>Yes.</p> <p>9. Do you think that ODR processes and procedures could work within the civil justice</p>

<p>system? I.e. within the court system?</p> <p>Yes.</p>
<p>IV. ODR AND IMPARTIALITY OF THE TRIBUNAL</p> <p>8. Do you think there is a risk the ODR will have negative influence on tribunal's impartiality and independence?</p> <p>The thing is that the judges will be the same in ODR procedures. So, it is not the issue of ODR, but of the bias of judges in general. So far, decision offered by private organization via ODR are high quality solutions. Thus, online decision offered by judges will be good enough, but it will depend on case-by-case basis.</p> <p>The technologies won't cause the difference in this regard.</p> <p>9. In which scenario ODR may be or may be not conducted in accordance with the requirement of Article 6 as to the 'public hearing' (Article 6)?</p> <p>To be honest, the courtroom is a limited space. So, using ODR we can ensure public hearing for unlimited number of people. For instance, we could use YouTube video link to ensure public hearing unless we have some privacy issues at hand.</p>
<p>V. ODR AND DIGITAL ILLITERACY/DIGITAL DIVIDE/ACCESS TO THE COURTS</p> <p>7. Will ODR have negative influence on the right for a fair trial considering the level of digital illiteracy/digital divide in Council of Europe member states/your state?</p> <p>There is an issue is here. How many people use modern technologies? In some countries more, in some less.</p> <p>8. Could you suggest a solution on how individuals affected can get access to ODR?</p> <p>But, we have to balance by way of creating supportive programmes for the disadvantaged people. At the same time, ODR shall be a matter of choice. People with restricted level of digital illiteracy should remain a choice between ODR and ordinary court.</p> <p>In general, we have to introduce ODR gradually while educating people.</p>
<p>VI. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE</p> <p>12. Do you think AI nowadays exists in ODR mechanisms?</p> <p>Answering the question, we have to define what AI is. We can observe machine learning on eBay. There was a project in Soviet Union aimed to create machine justice – computer that was supposed to resolve disputes. But, it failed.</p> <p>13. Do you think AI will be introduced in the COURTS in the near future?</p> <p>Perhaps no. Or on the very basic level.</p> <p>14. Do you think it might affect the right to a fair trial?</p> <p>No.</p> <p>15. Do you think automation might affect the independence and impartiality of judges and is there a risk that the removal of discretion and human judgment will lead to prejudice and stereotyping?</p>

AI won't substitute human being. But, in any case, any decision taken by AI shall be evaluated and assessed.

VII. ODR AND SECURITY

5. To what extent are ODR mechanisms in your country protected from cyber-attacks?

Cyber security is not only a problem of ODR. The situation really depends on national level of awareness. In Czeck Republic the personal data is secured.

6. In your opinion, what are the main concerns in ODR in terms of digital security?

Possibility of influence of the third parties

Dr Stefaan Voet - Institute for Procedural Law - the University of Leuven

I. BACKGROUND AND EXPLANATION CLARIFYING THE FIELD OF RESEARCH LD OF RESEARCH
<p>What is your personal experience of Online Dispute Resolution and your personal view on whether Online Dispute Resolution should be used (more widely) in the courts?</p> <p>Stefaan Voet is an associate professor at the University of Leuven and a host professor at the University of Hasselt in Belgium. Before that he was a doctoral research and teaching assistant at Ghent University. Stefaan teaches national, European and international civil procedure.</p> <p>Publication in ODR https://www.law.kuleuven.be/pub/en/staff/00103885</p>
II. ODR OVERVIEW
<p>14. Do you have any ODR mechanisms in your jurisdiction?</p> <p>There is one platform in ARD – BelMed (Belgium mediation). It was established in 2010-2011 by the government. As a consumer, you can go to platform and the system will send your dispute to ADR entity. For instance, second hand car – commission on second hand vehicles (online process).</p> <p>Another aspect is that statistics says that not a lot of people use the ODR platform tool. But, what you see is that BelMed offers a lot of information. And there are thousands of people who use this information.</p> <p>The second platform – consumer ADR platform. So, there are two platforms, which is crazy and stupid.</p>
<p>15. Are ODR techniques used within the courts in your country?</p> <p>In 2001 the Minister of Justice had a plan – Phoenix system – online dispute resolution. Now, the policy to use the platform for publishing decisions and track the statistics.</p> <p>But this week, the Minister of Justice announced the new system – JustOn. Unique system for the consumer and civil justice system. If I want to pay fine I can go to JustOn. Lawyers will communicate with court</p>
<p>16. What is your prediction as to the ODR development in your country/ in general (5 or 10 years)?</p> <p>It is an evolution we can't stop. The fact that it's technically possible. First of all, we have to create TRUST in these systems. Secondly, we have enough safeguard in regard privacy, impartiality etc.</p>
III. GENERAL QUESTION AS TO FAIR TRIAL ISSUES
<p>10. In your opinion, what are the main issues regarding ODR's influence on fair trial considerations (Article 6 of the European Convention of Human Rights)?</p> <p>I don't think it will be an issue. We need similar policy like in ODR in consumer ADR.</p>

11. Do you think ODR processes and procedures work? Do they help resolve disputes fairly, efficiently and effectively?

Yes.

12. Do you think that ODR processes and procedures could work within the civil justice system? I.e. within the court system?

Yes.

IV. ODR AND IMPARTIALITY OF THE TRIBUNAL

10. Do you think there is a risk the ODR will have negative influence on tribunal's impartiality and independence?

Judges remains the same, so no problem at all. But we can change the delay in proceedings. ODR will make the processes much effective, speedy and cheaper.

11. In which scenario ODR may be or may be not conducted in accordance with the requirement of Article 6 as to the 'public hearing' (Article 6)?

I think it is a very narrow view. If one of the cases will come before ECHR, they will give a current interpretation of 'public hearing'.

If one of the parties really want to do this, we should provide this party with the option to have this ordinary hearing.

We can also use YouTube. In Belgium, everything in writing. In Sweden, for instance civil cases are in oral.

So, as long as you offer the option of ordinary meaning you comply with Article 6 in any case.

V. ODR AND DIGITAL ILLITERACY/DIGITAL DIVIDE/ACCESS TO THE COURTS

9. Will ODR have negative influence on the right for a fair trial considering the level of digital illiteracy/digital divide in Council of Europe member states/your state?

Yes, it might be an issue. It depends on the country.

10. Could you suggest a solution on how individuals affected can get access to ODR?

Public libraries. Assisting programmes.

11. Do you see risks that certain individuals (with physical or mental disabilities/sight problems/ socially disadvantaged/the elderly) will find it more difficult to obtain access to justice?

No! On the contrary, it will be helpful for people who can't travel because of disability.

The system will have to adapt itself. You can use a part of public environment.

VI. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE

16. Do you think AI nowadays exists in ODR mechanisms?

It exists. But, you have to make a distinction between court settings and non-court settings. Amazon, Ebay – we can see elements of AI there so far.

17. Do you think AI will be introduced in the COURTS in the near future?

I think, the AI will be use for the facilitation of data bases. I don't think it will be acceptable to replace humans except from the small disputes.

For instance, the Minister of Justice presented the plan to introduce AI court for dispute in regard to fines for illegal parking.

18. Do you think it might affect the right to a fair trial?

Not really.

VII. ODR AND SECURITY

7. To what extent are ODR mechanisms in your country protected from cyber-attacks?

I am not a specialist in cyber security. But, the government shall address this concern.

One of the reasons why Phoenix has failed is that government did not create enough safeguards, particularly in digital security.

So, we need TRUST and SAFEGUARDS.

Darin Thomson - Council of Europe Project on ODR

Interview roadmap

I. BACKGROUND AND EXPLANATION CLARIFYING THE FIELD OF RESEARCH LD OF RESEARCH	
<p>Interview about Online Dispute Resolution and the Courts (not Alternative Dispute Resolution). Looking at civil litigation and the administrative courts (not the criminal courts and criminal justice system) Two aspects: 1) use of ODR techniques in the COURTS and 2) possible interface between the courts and Alternative Dispute Resolution (ADR)/ Online Dispute Resolution (ODR).</p> <p>1) Use of IT/network technologies in the courts (specific to the courts and litigation processes):</p> <ul style="list-style-type: none"> -e-filing -online hearings -online adjudication -online techniques for the preparation and presentation of the evidence (including electronic evidence; for example in the common law context, e-discovery) -online platforms -online adjudication -moving from physical courts to virtual courts -use of artificial intelligence/automation to: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Refine issues ➤ Analyse issues ➤ Decision-making <p>2) Interface/interoperability (?) between ADR/ODR and court procedures, for example (and this may vary between jurisdictions):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enforcement of online arbitration under the New York Convention ➤ Recognition of an online mediation settlement by a consent order or a notary public (meaning it has the same legal status as a judgment, ie it is enforceable) ➤ Court-annexed pre-trial ODR (ie the parties must attempt some form of online ODR before allowing to proceed) or cost penalties if they do not attempt (online) mediation 	<p>10 minutes</p>
<p>QUESTIONS</p> <p>2. What is your personal experience of Online Dispute Resolution and your personal view on whether Online Dispute Resolution should be used (more widely) in the courts?</p> <p><i>I have been personally involved and have led multiple ODR initiatives in BC, including:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Development of Consumer Protection BC ODR consumer pilot in 2011 with Modria</i> • <i>Development of Property Assessment Appeal Board (an administrative tribunal) ODR initiative beginning in 2011 with Modria</i> • <i>Development of the Civil Resolution Tribunal (CRT) (an online administrative tribunal with civil jurisdiction) in 2011</i> • <i>Instructed the drafters on legislation to make ODR part of the body of law in BC and to create the authority for the</i> 	

<p><i>CRT in 2011-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Participated in the design for the technology and processes for the CRT beginning in 2012 (ongoing)</i> • <i>Drafted the CRT rules of procedure 2015-2016</i> • <i>Led the knowledge engineering work for the CRT Solution Explorer ODR expert system (similar to phase 1 of the proposed online courts for Eng & W)</i> • <i>Former CDN delegate to the United Nations Commission on International Trade Law ODR working group</i> • <i>Instructed Legal Information Technology law school courses at the University of Victoria and Osgoode Hall (York U) law schools, including a multi-week ODR simulation involving students from Canada, the US and England</i> • <i>Currently co-instructing knowledge engineering courses at Thompson Rivers University and University of Ottawa Law Schools</i> • <i>Participated in one of the Civil Justice Council ODR Working Group meetings in London, provided on and off consultation with individual members, HMCS representatives and judiciary.</i> • <i>Consulted with Lord Justice Briggs leading up to his reports on ODR</i> • <i>Part of a team developing new ODR initiatives for BC that touch on other areas for administrative tribunals, family justice other administration of justice issues</i> <p>More: http://darinthompson.ca/about/</p>	
II. ODR OVERVIEW	
<p>17. Are you aware of any ODR procedures and processes within your jurisdiction (nationally or regionally)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yes, many detailed above. The CRT may be the only public-system based ODR tribunal of its kind in the world</i> - <i>Ontario is planning to create a new “Condo Authority” that is apparently going to include ODR</i> - <i>There is also a low volume small claims ODR pilot led by the Vancouver-based Justice Education Society</i> - <i>The Vancouver-based Legal Services Society currently offers “MyLawBC” which is based on the Rechtwijzer and Modria platforms.</i> <p>18. Are you aware of any ODR processes and procedures which have been integrated into the civil and administrative justice procedure? If so, do you think that ODR works in this regard?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>The Property Assessment Appeal Board and the CRT, each mentioned above, are both deeply integrated into the civil/admin justice context. They are both achieving very positive results.</i> <p>19. Do you have any tribunals which use ODR mechanisms?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yes, the CRT is a leader in this respect.</i> - <i>The Property Assessment Appeal Board initiative recently faced an interruption when the ODR platform provider ended their service agreement. We’re working on onboarding the tribunal onto a new platform.</i> 	<p>20 minutes</p>

<p>20. Are you aware of any other ODR mechanisms outside your country? - Yes – <i>but none that your group wouldn't already know about</i></p> <p>21. Are ODR mechanisms used within the courts in your country? - No. - <i>I heard that the Quebec Court of Appeal was using video for mediations a few year ago. Unfortunately, I have no information or contacts on this anecdotal example.</i></p> <p>22. What type of ODR techniques/online filing/e-filing/other IT & networking technologies are used in your country? - <i>I'll limit my answer to BC:</i> - <i>We started e-filing in 2005</i> - <i>We have online court file access (since 2005)</i> - <i>I don't consider e-filing or online court file access to constitute ODR unless there are actual dispute resolution activities involved in the system.</i></p> <p>23. Do you have a distinct ODR procedure (in the civil or administrative procedure system) or are there plans to introduce one? - <i>I think this Q is answered above, but will be happy to provide more detail if necessary.</i></p> <p>24. What is your prediction as to the ODR development in your country/ in general (5 or 10 years)? - <i>I continue to be amazed at the inaction among leading justice stakeholders when it comes to conceptualizing and piloting ODR initiatives, let alone implementing them.</i> - <i>I can't confidently say any new initiatives will reach the stage of piloting or implementation in the next 5 years.</i> - <i>However, I know in BC that ODR has become "normalized" very deeply in a relatively short amount of time (5 years).</i> - <i>We had to "break the ice" and actually use ODR – even small scale initiatives – to make this happen. But it led to the current situation where BC has multiple ODR initiatives involving multiple organizations.</i></p> <p>*I'll use this spot to personally offer to assist and/or lead any new ODR initiatives in any other jurisdiction. I have taken several from the concept phase to the implementation phase, covering the tech, legislation, rules, workflows, user-focused design work, evaluation and more, and am firmly convinced that ODR is an effective response to many of the challenges facing justice systems everywhere.</p>	
III. GENERAL QUESTION AS TO FAIR TRIAL ISSUES	
<p>13. In your opinion, what are the main issues regarding ODR's influence on fair trial considerations (Article 6 of the European Convention of Human Rights)? - <i>In a relative sense, I haven't come across any specific ODR issues that have a more significant impact than those already found in the current court process.</i> - <i>I believe the "digital divide" is narrower than the gap in access to justice for most people. That said, I consider the digital divide to be a very important issue.</i> - <i>I think many of the potential fairness issues come down to process design, and aren't uniquely a result of technology.</i> - <i>I am not persuaded that the court practice of assessing the credibility of witness evidence is actually effective or supported</i></p>	15 minutes

<p><i>by independent scientific evidence. In fact, it's my understanding that in addition to believing we are good "lie detectors" we are actually very bad lie detectors. I believe this is a dangerous combination of circumstances.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I believe that concerns about varying levels of literacy are important, but that over-romanticized conceptions of court that suggest people get to walk in and "tell their story" to a judge completely mischaracterize the actual court process, with its mountains of difficult forms, long and complicated rules of procedure and the 98% chance (actual number) that you won't have your dispute resolved in a trial.</i> - <i>On the positive side, I believe that ODR can effectively incorporate procedures into the platform to reduce the impact on procedures on outcomes for non-experts, including self-represented litigants.</i> <p>14. Do you think ODR processes and procedures work? Do they help resolve disputes fairly, efficiently and effectively?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I know they work.</i> - <i>Merely doing ODR doesn't guarantee success. Design, resources and effective administration are critically important.</i> <p>15. Do you think that ODR processes and procedures should be made mandatory if introduced into court procedures? If so, at what stage of the dispute and why?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I believe that the appropriate way to handle this issue is to make ODR the main channel, but not the only channel. People should still be able to use other communication channels including telephone and paper. But there should be incentives to use the ODR channel (e.g. fee discounts).</i> - <i>If the system were primarily used by lawyers, I'd consider making ODR mandatory in an attempt to overcome the cultural resistance to new ways of interacting.</i> <p>16. Do you think that ODR processes and procedures could work within the court system?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yes, provided the system was designed well.</i> - <i>Merely automating existing court procedures in an ODR platform may be unsuccessful.</i> - <i>Making an ODR system voluntary, secondary to another system, uncertain, etc can also set it up for failure.</i> <p>17. Do you think it may be more difficult to implement ODR techniques in the civil law court system (compared to the more flexible common law system)? If you think so, why?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I'm not an expert in civil law. But in my experience, most issues are not unique to ODR – but tend to boil down to design and implementation.</i> 	
IV. ODR AND IMPARTIALITY OF THE TRIBUNAL	
<p>12. Do you think there is a risk the ODR will have negative influence on the tribunal's impartiality and independence?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I can't imagine any objective reasons why this would be true, merely based on the reliance on ODR.</i> <p>13. In which scenario ODR may be or may be not conducted in accordance with the requirement of Article 6 as to the 'public hearing' (Article 6)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>If hearings are conducted asynchronously (e.g. on the documents) then it shouldn't be a new issue.</i> 	10 minutes

<ul style="list-style-type: none"> - <i>If hearings are held synchronously, they can be streamed live, as well as archived for viewing at any time. I'd suggest this arrangement would increase public access and openness.</i> <p>14. How will ODR affect the fairness of civil and administrative procedures- please give some examples...?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>ODR can reduce the procedural burden on parties by building procedure into the platform</i> - <i>ODR can make it easier for non-experts to think about their interactions, avoid having to respond immediately, and expressing more emotion than they would if they had more time</i> - <i>ODR can make it much easier for non-experts to get help from a lawyer, trusted friend or family member</i> - <i>ODR can make it easier for people who don't use the language of the proceedings as their first language, particularly if they can get help from a family member or trusted friend.</i> - <i>Poorly designed ODR platforms will indeed some people at a disadvantage if they are struggling with the technology while they should be focusing on their disputes</i> - <i>I commented above on the common concern expressed about the perceived need to assess the credibility of witnesses in person</i> 	
<p>V. ODR AND DIGITAL ILLITERACY/DIGITAL DIVIDE/ACCESS TO THE COURTS</p>	
<p>12. Will ODR have negative influence on the right for a fair trial considering the level of digital illiteracy/digital divide in Council of Europe member states/your state?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>It certainly could</i> - <i>Design of processes would determine the scale of impact.</i> - <i>Allowing people to participate remotely and asynchronously would open new opportunities for getting (affordable) support and could result in a net positive influence on the right to a fair trial</i> - <i>In my experience, setting up a multi-channel system is an effective way to respond to this concern</i> <p>13. Do you have civil or administrative trials where the litigant appears in person?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yes</i> <p>14. In your opinion, do legal representatives suffer from digital illiteracy and will this affect the outcome of cases and have an impact on fairness?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>If a legal representative isn't researching his/her area using electronic tools, I'd question whether (s)he is meeting ethical obligations to act in the best interest of client</i> <p>15. Do you see risks that certain individuals (with physical or mental disabilities/sight problems/ socially disadvantaged/the elderly) will find it more difficult to obtain access to justice?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Depending on the design of any ODR system, it's a definite possibility. But in the system we designed and implemented in BC, we actually do much more checking and customization than courts do. In addition, we offer free telephone interpreters for different languages.</i> - <i>We have also consulted extensively with advocates who tend to serve traditionally disadvantaged and marginalized groups</i> <p>16. What impact will ODR and automation have on access to justice?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>It can be both positive and negative</i> 	<p>10 minutes</p>

<ul style="list-style-type: none"> - <i>Careful user-focused design, user testing, consultation, ongoing user feedback collection, continuous improvement, etc. can all contribute to making an ODR system superior to a traditional court or tribunal – but there’s not guarantee that this will happen merely by deciding to “do ODR”</i> 	
VI. ODR AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE	
<p>19. Do you think AI nowadays exists in ODR mechanisms?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I have participated in the creation of an expert system that provides problem diagnosis, information, self-help and streaming functions – all using “1st wave AI” (i.e. handcrafted, rule-based knowledge)</i> - <i>I also wrote a book on the methodology for doing this. It’s still in the editing stages – but I’d be happy to send a copy anyway</i> <p>20. Do you think AI will be introduced in the COURTS in the near future?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I’m not sure if COURTS is a reference to a specific body – but it we’re referring to courts and tribunals generally, I don’t think many will even adopt 1st wave AI anytime soon</i> - <i>The “Tier One” planned for the online courts in Eng & W. may use some AI similar to the type we’ve implemented in BC</i> <p>21. Do you think it might affect the right to a fair trial?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yes it might. But it isn’t an inevitability. I believe AI can be “audited” to respond to potential biases in ways that human decision makers never are</i> <p>22. Do you think automation might affect the independence and impartiality of judges and is there a risk that the removal of discretion and human judgment will lead to prejudice and stereotyping?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I’m not sure what this question is asking specifically – but it may be addressed in my answer immediately above</i> - <i>It’s certainly possible to “code” biases and prejudices into an algorithm. But it’s also possible to remove them. This is something that’s much harder to do in humans, as far as my understanding goes in this area.</i> 	15 minutes
VII. ODR AND SECURITY	
<p>8. To what extent are ODR mechanisms in your country protected from cyber-attacks?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>We have conducted Privacy Impact Assessments and Security Risk Threat Assessments for our current system</i> - <i>We also rely on the commercially reasonable (or better) security native to the platform we’re using – which we believe to be used by large organizations handling a much higher volumes of transactions in other areas that also touch on serious issues and large sums of money</i> <p>9. In your opinion, what are the main concerns in ODR in terms of digital security?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I know many people question how you establish identity in an ODR system. I think there are ways to discourage fraudulent abuse of these platforms, but recognize that it’s difficult to make them truly “fraud proof”. I hold this same belief with traditional court and tribunal processes. I also note that I’ve never asked to provide ID in a courtroom in any appearances I’ve made.</i> 	5 minutes
VIII. ODR INTERFACE WITH THE COURTS THE PREVIOUS QUESTIONS ALL RELATED TO THE USE OF	

<p>ODR MECHANISMS IN THE COURTS- THIS SECTION RELATES TO THE 2ND PART OF THE RESEARCH: THE INTERFACE BETWEEN THE COURTS AND ADR</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Do the courts in your jurisdiction recognize and enforce an arbitration award which was made through online arbitration (using an online platform, remotely)? Is there any jurisprudence in this respect? <ul style="list-style-type: none"> - <i>I'm not sure. Presumably they would if it met our legislative requirements as to the validity of an arbitral award in all other respects (i.e. I'm not sure the form of interaction is relevant). But I'm no expert in this area. If it's held to be critically important, I can direct you to an expert.</i> 2. Do the civil procedure rules in your country recognize mediation settlements as enforceable "consent orders", is there a procedure whereby a mediation settlement would be recognized and enforced? If yes would this also apply to an online mediation settlement? <ul style="list-style-type: none"> - <i>As far as I'm aware, an agreement resulting from a mediation is not directly enforceable in my jurisdiction. You would have to "sue on the agreement" in a new court proceeding</i> - <i>When we created the legislation for the online Civil Resolution Tribunal we (i.e. the legislature of BC) specifically and deliberately gave it the authority to convert agreements reached through its facilitation (mediation-like) process into enforceable orders.</i> 3. Do the rules in your country provide for any form of mandatory ADR, ordered by the courts? <ul style="list-style-type: none"> - <i>Yes.</i> 4. If so could this mandatory form of ADR be conducted through ODR (for example: online mediation)? <ul style="list-style-type: none"> - <i>Not that I'm aware of.</i> 	<p>10 minutes</p>

Angie Raymond**16 NOVEMBER 2017 - ODR RESEARCH**

Your personal experience with ODR?

Angie has been involved in international commercial law and arbitration for some time. Through this she came across new cutting-edge mechanisms and technology within this field, and naturally online mechanisms and ODR. Angie has been involved in ODR trade law with the UN and has attended numerous conferences on this subject. She has also been involved with the US State Department. Angie writes extensively on ODR.

ODR Overview

Using ODR in courts is well past due date. While ODR is hard to define, it should be used more within the justice system. The current system is burdensome, and we should do more to ensure that there is access to justice and fairness. ODR can be used to achieve this. But there is a difference between using simple ODR mechanisms such as e-filing and truly having disputes resolved online.

One issue with having a whole dispute resolved online is the effect it may have on populations across the world. If resolving a dispute online is the only opportunity that one has, then you will disenfranchise a very large part of the population. Many people do not have the skills to have a dispute resolved online; they may be digitally illiterate or not have access to such technology. This is the opposite of what we want. It is a similar issue when the EU tried to get rid of cheques; many people could not cope with a system which was not paper based – they did not have access to / or the ability to use technology. Thus, if ODR is implemented, there will be a period of time where one must operate a manual system.

Another question to ask is whether systems operate in an equal way? Does the person who has access to technology and the skills to use it have better access to justice than another person who does not have access to such technology?

Bandwidth issue will not be quickly overcome. Rural populations in developed countries have issues with accessing the internet.

Another important issue is when ODR systems are designed by private entities. The way in which the system designed could colour the way people see things. The system could change an outcome and lead to an outcome depending on the way in which it is designed. There might also be too much trust in digital technology? Should there be oversight of this?

How does the state regulate the way in which technology is developed for ODR for courts? Who develops the technology – private companies. Information is a commodity. Most people do not understand this. But information is very powerful. Money is in the information. System is a sinkhole of money and time. Sell process but keep information. Information has tremendous value. Companies can gain a massive competitive advantage by using information. There is a rise of information Power brokers. Government needs to consider whether we need to have this information system, and also who the people are who have power over it. How do we know that these companies with power over information will not use this information against us? This view is not widely shared. Government must keep an eye on this. Information might not be a good steward for justice.

We could find out 10 years down the line, after an ODR system has been implemented, that companies who developed the platforms and software have used the system to gain an advantage through their control over information, and which has negative implications for the

justice system. Money is in the information. Use information they way the Power broker wants to use it. Keep an eye out ahead of time.

Canada has a good system, which is under a government structure. There has not been private control over the system. Government has control. This is different to private companies who create ODR systems, such as Amazon, where it is all based on agreement and the ODR mechanisms contained within the terms and conditions of the agreement. So, Canada does have some oversight. If there is an issue with the system one can challenge the government.

Court system beginning to use more ODR for simple ODR things such as e-filing, tickets etc. Justice based kiosks. Automated disputes – being used in ODR. Drop down lists. Movement and development here.

In court room – videos, e-filing. Videos – recreation videos? – technology behind this. Will come up in ODR. There is an issue with how the video is created, and the inherent biases within that system.

In the USA, ODR is otherwise mainly used to resolve private disputes.

While we are not at the point of fully implementing ODR into the justice system, the process has begun.

Within the next 10 years there will be a lot of automation of disputes, which can be done through an app. Simple. E-filing. The introduction of technology into the justice system will not happen within the next 10 years, particularly in the USA. There is a culture in the US that disputes should be resolved in person – this is the understanding of justice. Older generation. Inherent bias – should be face to face.

Fair Trial considerations

By using ODR we may have to jeopardise an individual's right to a fair trial by not requiring the individual to be in person, in order to find out whether it does truly harm the overall right to fair trial. This needs to be tested. It could be beneficial in the long term. In the USA one has the right to face the accuser. Face-to-face in is imbedded in the justice culture. Only slowly moving to video testimony. It won't work in US. Does have issues. Waiving that right? – part waiver. Arbitration provides a good opportunity to create own justice system.

Right to present a case should be fine in civil cases. Long past days where we cannot do things online. No need to be in person.

If a civil dispute is resolved online, through compulsory means, there shouldn't be an issue (assuming that the system has been developed and programmed in a fair way, and all persons have access to and the skills to use technology). There is no reason why someone sitting in front of computer cannot resolve a dispute, except for the issue of 'open hearings'. This could be an issue. How would one accomplish having an open hearing through online mechanisms? This may be a technology based issue. It is an issue of transparency. Perhaps one could have an open broadcast. One could have an open court room – but not so open that anyone can access it. Close streams. Password. Etc.

AI is already being used. The issue within AI is the debate between having a structured learning AI system or an unstructured system. An unstructured system would have boundaries for what the system can learn. If you let AI learn what it wants – it will learn some bad things about us. An example of this is when our bad language is picked up. With structured learning – humans still have control – teach it what we want it to learn.

Automation is basic AI. In justice system? – already is to some extent – law firms use it to determine settlement points, to think through information. AI already part of decision making process even if person appears. It is part of a larger tree.

Design system to include advice on what legal rights are? Then could use it.

Judges being replace by AI – yes, this is possible. However, judges serve multiple roles. They are not just decision makers. They also act as umpires over the court process. AI can thus be used for decision-making but maybe not for the judges' other roles such as being an umpire. If AI is used, it must be used carefully. It will take more than a lifetime to get to that point, however.

An example of using AI in decision-making could be with regard to sentencing. Essential, through court mandated sentencing rules, sentencing is like a drop-down menu.

Technology can help resolve issues pertaining to decision-making and judge biases and errors. AI can be used as part of process but maybe it should not be the decision maker itself.

ODR processes through ODR or other alternative dispute resolution means enforced by courts in the USA? Are there issues with courts enforcing this? This has probably not been challenged yet. Regular process – probably enforced through normal arbitral awards. Hidden clauses – agreement. Court would probably enforce arbitral award unless it is challenged by someone based on the ground of ODR not being arbitration, or unfair etc.

Colin Rule: 18h30 – 19h00, 2 OCTOBER 2017

ODR RESEARCH

Your personal experience with ODR?

Colin has been in dispute resolution for 27 years. He came across this while at College and furthered his interest and understanding in dispute resolution by undergoing training in mediation. Colin thereafter worked within the field of dispute resolution as a graduate. Being interested in technology, Colin combined his expertise in dispute resolution and technology and became the General Manager of the organisation “mediate.com”, a platform where dispute resolution could take place via the use of technology.

Colin thereafter founded the company, Online Resolution, and authored a book on issues pertaining to ODR. Colin was thereafter approached by E-Bay, where he pioneered their resolution centre, and at which he for 8 years.

In 2011 Colin moved from E-Bay to – modria.com. Here, Colin used the technology which he developed at E-Bay and used it for a wider client base. Modria.com was sold to Tyler Technology, which develops and markets court case management systems. Here, Colin integrated the technology developed at E-Bay and Modria.com into the court management system.

Colin is currently the co-chair of the Advisory Board of the National Centre for Technology and Dispute Resolution. This centre is involved with developing field of ODR. Developing the field of ODR and ethical standards therein.

1. ODR OVERVIEW

ODR is not a centrally managed process. It is therefore important to develop yardsticks and standards for its operation.

Colin has played a pivotal role in the International Council for Online Dispute Resolution (“ICODR”). ICODR is at the forefront of developing ethical standards for ODR processes and mechanisms. <http://icodr.org/index.php/standards/>

Regarding ODR procedures, generally, existing ODR procedures are not really focused on procedural safeguards. They are focused more on the efficiency of resolving disputes. Almost all disputes that are brought before ODR processes are small claims. At E-Bay, the average claim was about \$75. Such claims would not typically be brought before traditional courts. Resolving disputes before courts is very costly and time-consuming, and in cases with small claims, the costs far outweigh the benefits.

There has therefore been a move away from traditional court processes. Litigants therefore either avoid approaching court to resolve the dispute, or seek alternative means to resolve them.

Thus, ODR mechanisms evolved to resolve these smaller disputes efficiently and effectively, without the procedural safeguards in the traditional court system, which are costly.

ODR processes were also developed for algorithmic disputes – dispute that arise out of software programmes.

2. FAIR TRIAL ISSUES

To ensure that disputes are resolved fairly, there is a need to develop standards. ICODR is playing an important role in this regard, particularly in the USA.

There is also a need to verify standards. Government intervention? Who verifies this? Hotly debated. In the EU there would probably be more government intervention. In the USA this would not be the case as the government is traditionally quite hands off.

ODR should be jurisdiction independent. It may not be possible at this stage to have a worldwide set of ethical standards for ODR but it is important to develop standards for private use. This would involve self-verification and self-regulation.

An issue with this is if there is self-regulation and no government intervention and regulation there may be a proliferation of standards.

Colin says that at Tyler Technology this issue of mandatory ODR processes before court is a hot topic. How can you integrate ODR processes into the court process? E-filing of a dispute, then how is it resolved? Tyler Technology has developed a procedure by which a dispute is filed, and a hearing is scheduled. Thereafter, the parties are guided towards ODR procedures in the meantime. Parties decide – can opt out of this.

Colin is of the view that even though the parties can opt out of the process, they will make use of tool. Parties will probably engage in back and forth dialogue and will seek to achieve a settlement agreement. Court certifies settlement agreement. Thus, ODR is used as a first step in the resolution process. It is not the absolute determinant of the dispute. Parties still have access to the traditional court system and can opt out of the process.

In British Columbia, there is a compulsory ODR process that has developed and has been implemented. Here, certain disputes must be resolved through ODR mechanisms and procedures and the parties to these disputes can no longer go to traditional court. No in-person hearing. Evaluative process.

In the UK, compulsory ODR procedures are being introduced through HM Online court.

Colin is of the view that compulsory ODR procedures can be fair. ODR will become definitive way these disputes are handled. What is required to achieve this is sequencing and change management.

ODR can be fair. It can be transparent, fair and parties can be heard. There is a need for ODR to be confidential. Courts have enshrined this. Good faith negotiation. Not others to see. Negotiation and mediation needs to be confidential. Evaluation can be transparent. Awards and decisions can be redacted, they can show the decision but not the negotiation phases to achieve it.

Fernando Esteban de la Rosa: 14H00 – 15H20 - 4 DECEMBER 2017

ODR RESEARCH

Personal experience with ODR

Fernando is a Professor in Private International Law at the University of Grenada. Within the realm of Private International Law Fernando came across Alternative Dispute Resolution (“ADR”), in particular to issues concerning international consumer contracts and disputes. Fernando has written various books and articles on this field.

Within the area of consumer protection and ADR, Fernando found that the rules appeared to have no application at all; only few consumers actually had the ability of submitting claims and of enforcing their rights. There was a need to form effective entities that could provide consumers with an ADR solution. Fernando subsequently wrote a paper on consumer arbitration and online arbitration. He worked with Pablo Cortes wherein they share experiences with ADR and ODR. This led to developments within the field. Fernando has also worked with Julia Hornle, wherein they have assessed ADR and ODR within the EU and have developed proposals which have found their way into the drafts for Directives and Regulations on consumer protection and ADR. A lot of work has come from this research and as such Fernando has been involved with projects from the Spanish Ministry of Economy, which has led to the adoption of ADR legislation in Spain. Fernando’s research had an impact on this new legislation. Fernando is in the process of publishing a new book on ADR and ODR. He is also conducting further research in ADR to be used as a reference point to spread new knowledge.

ODR overview

There are big opportunities within the field of ODR. The first set of work that should come from this is the development of consumer protection principles for ODR. Fernando has been involved in drafting consumer protection principles for ODR within the EU. This was one of Fernando’s first papers in ODR.

There would need to be experimental projects with regard to the use and implementation of ODR. Initially, there was not much work with regard to ODR and consumer protection. There was no regulation. Therefore, there was a need to develop principles for good quality ODR. Therefore, the aim should be to develop principles for ODR. This should not only be general but also regard should be had to special needs within the private international law system. A new treatment for ODR in the EU ODR platform in cross border situations should also be considered.

With regard to ODR, what Fernando has found is that the treatment of consumers in the ODR is not satisfactory. When consumers file claims on an ODR platform it is not guaranteed that the consumers are aware that they are renouncing their right of access to court. This is because such a waiver is not always available in the consumer’s own language. It is very important that the party who is going through an ADR/ODR process is aware of their waiving this right. Thus, EU Regulations need to be modified.

General Risks and Principles of ODR

Information for the parties about the ODR process is important. It may not be possible to oblige people to use online courts as this could impede the parties’ right of access to court. There should always be the possibility for parties to access courts outside of technology. Otherwise issues may arise regarding access to justice. Not everyone has the knowledge to

use nor the access to technology. Technology must make it easier but not to hinder access to justice.

There will be an embrace of technology more and more. People must be allowed to use technology to make life easier. This can be made simple. There is a need to adapt our processes and procedures in order to fit to ODR systems. They can help to resolve conflicts. But there is a long way to go. But need for development and adaptation. Discover what the mission is for ODR? Will it help?

ODR and the Right to a Fair Trial

ODR and having an online court could assist parties in having their dispute resolved in advance. If online court grants parties access to legal advice wherein they may know their rights and how to go about solving dispute, before going to court, this could be advantageous. Robot decision making, in which AI is used to give advice and perhaps a proposal before the parties head to court is a good thing. Most parties do not want to go to court. This should be the first mission for ODR in courts. Offer a solution to the parties. Get parties to agree. Judge can then affirm this. Automated negotiation could also be useful.

If whole process is ODR, then this poses a different question as it leads to a substitution of traditional court proceedings. What changes are needed? It is not a bad idea, but there is a need to maintain the normal system. There could be the possibility of creating a special online court for people who want to follow this, while also maintaining the normal court. People should not be obliged to use the ODR system. But could be a good idea if law offers it. Benefit to society – speedy justice.

Canada use – UK proposed – need to have a look at this. We have technology. Must look at it and assess how it can be beneficial to us.

ODR and Enforcement

Fernando does not foresee a problem for courts enforcing awards that are made online. The Electronic character of an award should not be an issue.

ODR and change to the current justice system

Impression on civil law jurisdiction embracing change to justice system by implementing ODR? There is a need to come with support from all stakeholders – judges, attorneys, politicians – have their say – is it good for justice? This could be possible. With regard to technology and changes in law, in 2015, in Spain, there was a change to how administrative files can be managed and resolved using electronic means. There is now a law of general application in Spain wherein all administrative files are required to be managed and resolved by electronic means if a citizen requests this.

Changes are happening – new laws are being embraced. All stakeholders need to think about how to embrace it.

It does not make a difference in the change is happening within a civil law jurisdiction or within a common law jurisdiction, what matters is the political will. In order for change to happen, it is important for people to get familiar with ADR processes, this will help people to become more familiar with ODR processes. There needs to be proposals and input from academics.

Mandatory ADR?

There is mandatory ADR for disputes involving social services in Portugal. Here, parties must go to arbitration to have the dispute resolved. In Spain this is different. Mandatory arbitration is not recognised as a general rule. There have been judgments by the Constitutional Court in Spain – which considered problems relating to mandatory ADR. In one case it was held to be unconstitutional to have a party agree to go away from arbitration.

In the Legislation dealing with electrical suppliers and the like in Spain, traders are obliged to attend either mediation or arbitration in order to have their dispute resolved. Not against access to justice – adhere to this, not obliged to arbitrate can mediate.

John Zeleznikov: 12H30 – 13H15 - 1 DECEMBER 2017**ODR RESEARCH**

ODR Overview

John is an expert in Mathematics and Computer Science. He currently teaches ODR and computer science.

He came across ODR when doing his PhD in mathematics. Over 20 years ago, John decided to move over to computer science and he made the choice of looking at AI and law. John was interested in showing how machine learning could be used in law. John helped build an ODR system in family law, where technology could be used to help resolve disputes. John is not concerned with how ODR can be used to give legal advice. He is instead interested in how ODR can be used to support negotiations to resolve disputes. He used aspects of Game Theory and notions of fairness and justice to develop these concepts about ODR.

John primarily approaches issues in ODR through an academic perspective, by considering principles of ODR. These principles that John considers include principles pertaining to governance and ethics. When is it appropriate to use ODR? How to provide technology that can resolve disputes?

ODR Overview: Biggest issues in ODR

One of the major issues in ODR is people who are looking to make a quick buck through developing and using ODR mechanisms. Some of these systems look at how ODR can provide legal advice. An issue with this is how can these systems be trusted? How does one know that the advice is accurate? How can we ensure that process is fair? There is a major issue of trust.

In order to combat such issues, there is a need to develop safeguards. One such safeguard is to ensure that the traditional face-to-face system is kept intact. It is also important to know who is building the system? Who is the provider? Who is going to use this system? Who are the experts in this area who can oversee the development and implementation of these systems?

Ideally there should be a global body that oversees the implementation of ODR. There is a need to develop ethics within the ODR field. Advice must be accurate. General principles for ODR should be developed. Technology should be used to enhance communications and the effectiveness and efficiency of dispute resolution.

All lower level data collection should be done online, such as submitting complaints, uploading pleadings, submitting evidence issues. There is still need for a face-to face contact. Opposing view. Face-to-face is important. See opponent. Read evidence. Psychological. Oral hearing is very important. At the very least one should be guaranteed of an oral hearing at some stage in the process. Dangerous not have face-to-face. Appeal.

Impartiality and independence: Decision makers should have the right information in order to make a decision. The process should be done in such a way so as to convince the parties that each of them have been fairly treated.

Artificial Intelligence

AI – used more and more in ODR. Used before stage of face-to-face, but do not replace it. AI can be useful in stages before the face-to-face stage. AI will be less useful in trying to

make decisions. AI should not be used in decision-making. If AI is implemented, and we reach a stage of robot decision-making, we will have entered new world.

Humans can be biased and discriminatory. But when AI makes a wrong decision it is essentially emulating humans. But when humans make decisions they take responsibility. There is a public belief that humans will make it right. If not, appeal. This would probably not be available if a robot acts. The public may feel pressure to accept a robot decision because it is a robot. It is undesirable for AI to make decisions.

Access to Justice

ODR can definitely enhance access to justice. Available to everyone. Low level tech can be used.

Digital divide – access to internet. People who do not have the skills to use technology or who do not have access to technology are disadvantaged in everyday life. They have a disadvantage with protecting and enforcing their legal rights. The world is not totally fair, but the provision of technology is going to make it fairer. Technology can provide people with access to justice who would not ordinarily or traditionally have had it.

Use of ODR

There has been an explosion of ODR within the last year. Many organisations have started using it or are keen to develop and implement it. E-commerce lower level courts wanting to use it. Ombudsmen wanting to use it. Far more effective. Quick. Efficient. Cheap. Public like it.

It is, however, not being used in the courts. There is the desire and intent to use it but there is a bureaucratic issue: courts and public institutions are slow to embrace change. There is a need to see a way to go. Desire is there. But it will take a long time to implement ODR within the court systems. Deal with current case load. Provide new services. Can't just flicks a switch.

Implementing ODR in the court system is a question of use of resources. Invest and take risks. Risks are there. People must uptake it. Ineffective? Heads may roll if not implemented correctly. Big risks. Big change.

ODR and Security

Regarding data security there is a need to ensure that there is the correct usage of encryption tools. There are ways of systems being secure provided the effort is put in to ensure security.

ODR can be governed correctly. In a similar way that lawyers do not disclose information and are bound by ethics, companies providing ODR services should be subject to the same sort of restriction. Legislation can be passed to ensure this. Collect data – do not give companies access to data. Security.

Summary

John's view is that ODR is a very useful tool to enhancing access to justice, ensuring efficiency and effectiveness in justice system. It can be used, if implemented correctly and ethically, to enhance access to justice and to ensure justice is carried out effectively and efficiently. ODR, however, should only be used up to the point of face-to-face interaction. It is a fundamental aspect of justice that parties meet face-to-face when assessing each other's cases, assessing evidence and arguing their respective cases before court. There should be

a guarantee of the right to an oral hearing. Humans should still make decisions. Although not perfect, and not always fair, parties have the right to appeal and humans who make decisions will be held responsible and accountable for their decisions. AI can be used in the administrative court process, as part of ODR, up until the face-to-face interaction stage. It should not be used in decision-making. This is potentially dangerous as machine decision-making could breach fairness. People may trust robot decisions more than they trust humans, which is a dangerous prospect.

Shannon Salter: 30 OCTOBER 2017; 16:00 – 16:45 -30 OCTOBER 2017

ODR RESEARCH

Personal experience of ODR

Shannon was originally a litigation lawyer at a large Vancouver law firm for several years before moving on to become a commissioner of the Financial Institutions Commission, vice president of the BC Council of Administrative Tribunals and a board member of the Canadian Legal Information Institute (CanLII). Shannon was initially involved with law from an administrative law perspective but was attracted to the potential use of ODR to address access to justice issues.

In 2014 Shannon was tasked with implementing a tribunal to resolve condominium disputes, which became the Civil Resolution Tribunal. It has now been operational for 16 months.

ODR overview

In general terms ODR is likely to develop. The functioning of the CRT can prove the model of ODR – that ODR mechanisms work. Bring the justice to where the system is. Respect people's human dignity.

It is unclear at this stage what the limits are of ODR. ODR still needs testing. ODR is being used in early mediation to lead to solutions for disputes. It has been used to solve family disputes, which is the most common area. It can also be used in Landlord-tenant disputes. Because ODR is such a broad area, it is unclear where the limits are.

ODR is separate to AI. This distinction should be made. One should be cautious to conflate ODR and AI. ODR is about using online tools to resolve disputes. It is not used to make automated decisions by a machine. ODR is used to facilitate procedural fairness.

ODR processes can be fair and comply with the right to a fair trial. It is important that information is made clear – what it is somebody needs to be do run with case and pursue their claim. It is important that the claimant has the opportunity to be heard. The CRT provides access to telephone conversations. The fairness of ODR is dependent on design issues.

It is important to have consultation with key stakeholders, to test the system with the community. Consultation about fees structures, testing with random members of the public, testing with lawyers. Free or low-cost tools should be used as part of the system.

Empathy and deep understanding when designing the system. There is no need to replicate the traditional court system which is not conducive to fairness and access to justice.

With regard to implementing an ODR system in the court system of civil law countries (as opposed to the more flexible common law system):

There is a EU regulation for e-commerce.

Dory Reiling from the Netherlands (a civil law jurisdiction) has been at the forefront of implementing an ODR system in the Netherlands. The Ukraine is looking at ODR. What seems to be the case in civil law countries is that introducing ODR into the court system will require significant changes to procedural rules. This may be because civil law jurisdictions have less inherent jurisdiction, as do courts in common law countries. This may be an impediment – but a minor one at best.

Digital divide: Issues of the digital divide could be addressed through the correct design of the system – having alternative means to ODR such as telephone, mail and fax. Access in person services. People can access CRT services at 62 Service BC counters throughout BC. There is a telephone based service. It is also encouraged for persons unfamiliar with technology to approach a trusted friend or family member out.

Out of approximately 3000 cases before the CRT only 3 cases requested no email (and traditional process). Paper forms are used on average for one case per week.

Access to justice – easier online.

High demand. Asynchronous communication. People would rather use an online form than a paper based form and needing to visit the court in person.

88 condominium decisions. These are published decisions which encourages transparency. Most claims settle at mediation or even negotiation.

The CRT follows a guided pathway system, known as the Solutions Explorer. This process is Anonymous – try get the litigants to resolve the dispute themselves.

Out of 14000 condominium disputes only 675 submitted a claim and into the official negotiation phase. (There have been over 14000 Solution Explorer explorations, and we can assume these are people with a condominium problem.)

Ensuring that the information available to the parties is important. The information must also be accessible and easily understandable. This has been achieved at CRT through the process of Knowledge engineering. A Knowledge engineer interviews lawyers and asks them what the common reasons disputes arose and what lawyers wished their clients understood and knew in order to proceed with a claim. From this information, the knowledge engineer works with a content specialist, who is good at translating complicated legal terms – put into plain language – and information is drafted into the system and made available to the users. It is important to make use of User testing. ODR needs to be a user centred design. Adapt and change. At CRT there are weekly change meetings, where changes and adaptations to the system are discussed. Feedback and rating of service is also important.

There will be cases in terms of which the dispute is too complicated to be easily resolved in the programme. Here, there are referral options, where litigants are referred to legal organisations which can assist them further with their dispute.

The CRT is User centred. What is required to implement the ODR system is change management, Goodwill and trust.

Fairness – in a modern world is different to what it was 300 years ago. User centred fairness is required now.