

## **Résolution en ligne de différends**

### **Normes de pratique**

Ces normes de pratiques sont recommandées par l'Advisory Committee of the International Centre for Technology and Dispute. Elles ont pour bases la littérature et la recherche actuelles dans le champ de la résolution en ligne de différends et sont proposées en tant que guide de pratique au travers le large spectre de ce champ.

Le Comité aviseur reconnaît que d'autres corps professionnels ont abordé le sujet des normes de pratique de l' ODR(Online Dispute Resolution) incluant: The US Federal Trade Commission, The Canadian Working Group on Electronic Commerce and Consumers, The Australian National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, The Alliance for Global Business, The Global Business Dialogue on Electronic Commerce, The Transatlantic Consumer Dialogue, Consumers International, The European Consumers' Organization, The International Chamber of Commerce, et The American Bar Association. Ces normes de pratiques tentent de prendre en considération la sagesse recueillie auprès de ces corps professionnels en plus de l'expérience considérable et la perspective apportées par les confrères de l'International Centre for Technology and Dispute Resolution à la pratique de la résolution en ligne de différends.

Le Comité reconnaît que la résolution en ligne de différends est un vaste champ, ancré dans les efforts d'intervention d'une tierce partie, assistés par les technologies, qu'ils soient dirigés vers la résolution, la construction de paix ou la gestion de conflits. Dans tous ces efforts et circonstances, les technologies accentuent et transforment la capacité de traiter les fonctions des différends et conflits, qui requièrent l'implication d'une tierce partie. Dans d'autres circonstances, la résolution en ligne de différends joue le rôle de « quatrième partie ».

Les membres du Comité reconnaissent et honorent le fait que la résolution en ligne de différends peut être utilisée dans le spectre entier de la résolution de conflits; du diagnostic du problème à la promotion de la communication bilatérale entre les parties, à l'arbitration et aux processus juridiques ou similaires. Les membres du Comité reconnaissent également que la résolution en ligne de différends peut être appliquée dans un grand registre de conflits; des conflits interpersonnels, incluant les questions de client à client ou de séparation maritale, aux conflits entre États.

Les membres du Comité reconnaissent et honorent le fait que chaque projet de l'ODR sera unique dans son application de la technologie et dépendant de la communauté qu'il sert. Les membres du Comité reconnaissent également l'importance de lois nationales et internationales dans l'exécution et la performance de ces projets. De cette façon, les normes de pratiques recommandées doivent être considérées tels des principes, pas nécessairement tels des cadres de travail opérationnels et individuels.

## **Principes proposés**

### **Accessibilité**

Les systèmes de résolution en ligne de différends doivent être accessibles aux utilisateurs de systèmes. Ils devraient être faciles à trouver et faciles d'accès, mais aussi accessibles dans le sens qu'ils franchissent des barrières géographiques et langagières. Dans la mesure du possible, les systèmes ODR devraient tenter de devenir neutres, sur le plan médiatique, afin d'encourager un accès le plus large possible.

La technologie développée pour l'ODR doit refléter une facilité d'utilisation pour tous les usagers de systèmes. Les plates-formes ODR devraient comprendre des contenus d'aide et des tutoriels disponibles pour les usagers et tenter de conserver des interfaces d'utilisateurs aussi simples et intuitives que possible.

L'usage des technologies en ODR doit accroître l'accessibilité des parties à la justice. Toutefois, les technologies ne devraient pas être imposées à ceux qui n'ont pas les moyens d'interagir par les technologies ou décourager ceux qui pourraient profiter d'un usage de l'ODR. Les fournisseurs du service d'ODR doivent prendre en considération tous les types d'individus ainsi que leurs besoins. Les utilisateurs qui n'ont pas d'accès à l'Internet ou qui ont très peu de connaissances des technologies ne devraient pas souffrir de discrimination, en étant forcés d'utiliser un moyen technologique qui leur est peu familier. De plus, la loi ne devrait pas contraindre les fournisseurs de l'ODR et les parties impliquées qui se sentent confiants d'utiliser les systèmes de l'ODR et qui pourraient bénéficier de leur usage.

### **Accessibilité de coûts**

De par leur nature, les systèmes de résolution en ligne de différends peuvent représenter une alternative à la Cour ou la résolution de conflit en face à face, créant ainsi des économies de coûts. Les conflits, lorsque résolus en ligne, devraient être traités dans un délai raisonnable, qui reflète les besoins des conflits en question. Dans tous les cas, les conflits ou différends doivent être résolus le plus rapidement possible. De plus, les projets de résolution en ligne de différends doivent fournir une alternative économique aux processus plus formels et un accès à la justice où les canaux formels ne sont pas disponibles, à un niveau économique qui ne prive pas les usagers potentiels de leurs droits civils, dans les secteurs en développement ou en région de conflit ou de post conflit.

### **Transparence**

Les projets de résolution en ligne de différends doivent rendre clair le processus utilisé pour la poursuite de la résolution de conflit ou sa gestion. De plus, ces projets doivent

être transparents en termes d'identité et d'affiliation des fournisseurs de l'ODR, d'identité et d'affiliation des intervenants et gestionnaires des systèmes de l'ODR et les efforts de sécurité entrepris par le fournisseur de l'ODR afin de sauvegarder les informations et l'identité de l'utilisateur.

L'endroit où les processus de l'ODR se déroulent est le même que la plate-forme de ces processus. Les fournisseurs de l'ODR doivent fournir les détails de cet emplacement physique et de communication.

Durant toutes les étapes du processus, les parties impliquées doivent toujours conserver leur droit de représentation ou d'assistance par une tierce partie. Cependant, lorsque les parties sont représentées légalement, une demande de révélation de la représentation peut leur être adressée.

## **Équité**

Les systèmes et fournisseurs de l'ODR doivent créer un environnement juste de réparation, qui soit impartial envers tout participant individuel impliqué dans le processus. De façon similaire, les logiciels algorithmiques doivent être élaborés afin de ne pas offrir de bénéfice systémique à une partie plus qu'à une autre.

## **Innovation et pertinence**

Les projets de résolution en ligne de différends doivent demeurer à la fine pointe de la livraison de service et de l'innovation technologique.

Les projets de résolution en ligne de différends doivent rencontrer les exigences de la communauté, de l'institution et des cadres de travail légaux qu'ils servent.

Les projets de résolution en ligne de différends devraient être soutenus financièrement par les entités publiques, lorsque cela est jugé approprié et possible, dans le but d'accroître la confiance et la paix sociales.

## **Tierces parties**

Les professionnels de la résolution en ligne de différends doivent avoir des habiletés et une formation suffisantes afin d'exercer leur fonction, sans pour autant être des praticiens légaux qualifiés. Cependant, lorsque cela s'avère approprié, l'ODR doit prendre des mesures afin d'assurer la possibilité de consultation d'experts légaux, lorsqu'un savoir spécialisé est requis quant à l'interprétation et l'application de lois ou règles durant le processus de résolution.

L'information concernant la formation et l'expérience de tierces parties doit être accessible pour les parties impliquées.

Les tierces parties doivent être indépendantes et sans relation personnelle ou professionnelle avec n'importe laquelle des parties impliquées.

Les fournisseurs de service de l'ODR doivent incorporer des procédures qui visent à protéger des fournisseurs et tierces parties inoffensifs et impartiaux dans un conflit ou qui peuvent avoir d'autres causes pouvant nuire à l'usage équitable de l'ODR.

La tierce partie, lorsque cela est faisable, ne doit pas être liée au succès de règlement ou à une recommandation ou décision en faveur de quelque partie que ce soit. Lorsque des parties impliquées se retrouvent à nouveau en situation de différend, les fournisseurs de l'ODR doivent fournir un service comportant un mécanisme qui assure un niveau plus élevé de transparence et d'impartialité.

## **Général**

Les projets de résolution en ligne de différends doivent promouvoir une communication en ligne respectueuse.

Les projets de résolution en ligne de différends devraient encourager les parties impliquées, lorsque cela est approprié, à résoudre leur différend en utilisant des processus consensuels, particulièrement lorsque la restauration des liens sociaux entre les protagonistes est d'une importance capitale tel que dans les disputes familiales. Les processus consensuels ne devraient cependant pas être imposés contre le gré des parties impliquées.

Les projets de résolution en ligne de différends doivent assurer la sécurité des données et la confidentialité, tel que requis par les lois nationales, régionales et internationales. Malgré tout, la transparence devrait être soutenue lors de certains processus, particulièrement lorsque les parties impliquées ont des pouvoirs inégaux de négociation, dans le but d'instaurer la confiance dans les projets de résolution en ligne de différends.

Afin d'éduquer les utilisateurs et la communauté, les projets de résolution en ligne de différends devraient fournir des informations génériques, à propos des tendances et des statistiques, aux usagers et aux parties impliquées.

Recommandé par l' Advisory Committee of the International Center for Technology and Dispute, en juillet 2009.