



N° : 12

Titre/Title : Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims

Date : 2015, Février 18

Auteur(s)/Author(s) : Alexandre Thibeault

Courriel/Email : Alexandre.Thibeault@umontreal.ca

Résumé/Abstract (300-500 mots/words) :

Le rapport étudié souligne la nécessité d'induire un changement radical dans la manière dont le système judiciaire britannique¹ prend en charge les réclamations civiles de faible valeur, et ce, à travers la mise en place d'un système public² de résolution en ligne des différends.

Ce document est assujéti à des droits d'auteur et ne peut être utilisé qu'à des fins personnelles et non lucratives. Vous ne pouvez prendre aucune donnée de ce site Internet pour la reformater, reproduire ou réafficher à des fins lucratives. Vous ne pouvez reformater, reproduire ou réafficher un ou des donnée(s) de ce site Internet à des fins non lucratives que si (i) vous réaffichez le titre, l'auteur et/ou un résumé pour un document personnel inclus dans la série, avec un hyperlien pointant vers ce document, et (ii), vous exercez n'importe quels droits supplémentaires conférés directement par la loi ou par l'auteur ou par un autre détenteur de droits d'auteur valables. Ces exceptions, pour l'utilisation à des fins non lucratives, s'appliquent seulement aux documents spécifiques. Elles ne transmettent pas de droits de reproduire ou de se servir autrement de tout ou partie substantielle de la base de données du Laboratoire de Cyberjustice.

This document is subject to copyright and is made available solely for personal, non-commercial use. You may not take any material from this website and reformat, repost, or redisplay it for commercial purpose. You may not reformat, repost, or redisplay any material from this website for non-commercial purposes provided however that (i) you may redisplay the title, author and/or abstract for an individual document included in the series, together with a link to that document's location, and (ii) you may exercise any additional rights granted directly by law or by the author or other valid copyright holder. These exceptions for noncommercial use apply only to specific documents. They do not convey any rights to reproduce or otherwise make use of all or a significant part of the Cyberjustice Laboratory data base.

¹ Le rapport porte, plus spécifiquement, sur la juridiction dévolue à l'Angleterre et au pays de Galles. Voir *Id.*, p. 3.

² *Id.*, p. 26, par. 9.1.

1. MISE EN CONTEXTE

Dans cette optique, le *Online Dispute Advisory Group* (ci-après, le « Groupe ») a pour mandat d'explorer le potentiel qu'offre la résolution en ligne des différends, dans le contexte des réclamations civiles dont la valeur ne dépasse pas 25 000£³.

Le Groupe postule que l'apport de la technologie au système judiciaire est susceptible de prendre deux formes. D'une part, la technologie peut contribuer à améliorer la procédure traditionnelle et, d'autre part, permettre une offre entièrement novatrice de services judiciaires⁴. S'inscrivant dans cette dernière potentialité, le Groupe considère, pour les fins du rapport, que la notion de résolution en ligne des différends réfère à « the use of IT and the Internet to help resolve disputes (other than the computerization of the current court system) »⁵. La résolution en ligne des différends réfère donc à l'offre d'un service spécifique de résolution en ligne des différends⁶, pleinement intégré au système judiciaire, par opposition à la « simple » intégration de technologies dans une salle d'audience traditionnelle (écrans vidéos, etc.).

Le Groupe avance, par la suite, que la résolution en ligne des différends se prête, de manière aussi efficace, mais plus abordable et commode que ne l'est la procédure judiciaire traditionnelle, à la résolution des différends dont le volume est élevé, mais dont la valeur est relativement faible⁷. Le Groupe estime que les défis auxquels est aujourd'hui confronté le système judiciaire britannique rendent nécessaire l'adoption de « solutions novatrices radicales », ce qui implique d'être amenés à concevoir que les différends en matière civile puissent être, dans le futur, gérés et résolus de manières très différentes à celles traditionnellement employées⁸.

2. PERTINENCE DE LA RÉOLUTION EN LIGNE DES DIFFÉRENDS DANS LE CONTEXTE BRITANNIQUE

Le Groupe considère que toute avancée significative, en cette matière, ne repose pas simplement sur l'amélioration, voire l'automatisation des processus judiciaires déjà établis, mais qu'elle implique de repenser la manière dont la société permet le règlement des différends en matière civile⁹. L'approche traditionnelle ne serait d'ailleurs pas en mesure de satisfaire une majorité de treize critères considérés essentiels en matière de résolution judiciaire des différends de nature civile, à commencer par le coût, l'accessibilité, l'intelligibilité, ou encore la proportionnalité¹⁰. Le Groupe soutient, au contraire, que la résolution en ligne des différends est susceptible de satisfaire à tous ces critères¹¹.

³ *Id.*, p. 4, par. 1.1. Ces réclamations s'apparentent, au Québec, à celles soumises à la Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec. Le par. 953a) du *Code de procédure civile*, L.R.Q., c. C-25, limite toutefois, au Québec, le montant de ces réclamations à 15 000\$.

⁴ ONLINE DISPUTE ADVISORY GROUP, *préc.*, note 1, p. 4, par. 1.3-1.4.

⁵ *Id.*, p. 4, par. 1.5.

⁶ *Id.*, p. 4, par. 1.6.

⁷ *Id.*, p. 5, par. 1.7.

⁸ *Id.*, p. 5, par. 1.9.

⁹ *Id.*, p. 9, par. 3.4-3.5.

¹⁰ Le rapport fait état, plus spécifiquement, des critères suivants : « abordable [,] accessible [,] intelligible [,] appropriée [,] speedy [,] consistant [,] trustworthy [,] focused [,] avoidable [,] proportionate [,] fair [,] robust [,] final ». Voir *Id.*, p. 8-9, par. 3.2.

¹¹ *Id.*, p. 9, par. 3.6.

Avant toutefois d'élaborer sur la forme que pourrait prendre l'intégration de la résolution en ligne des différends au sein du système judiciaire britannique, le Groupe se penche sur la présentation d'une variété de systèmes de résolution en ligne des différends, aussi bien publics que privés¹². Sans pour autant nous étendre sur ce point, précisons que le projet britanno-colombien *Canadian Civil Resolution Tribunal*¹³ y est abordé¹⁴.

L'intégration réussie de la résolution en ligne des différends au sein du système judiciaire britannique présuppose, selon le Groupe, de repenser le concept d'accès à la justice, afin d'aller au-delà de l'objectif visant seulement une réduction des coûts et une augmentation de la disponibilité des juges¹⁵. Cette position implique qu'il est tout aussi important de prévenir, en premier lieu, la survenance des différends civils et, à défaut, d'en prévenir l'escalade excessive¹⁶.

Or, le Groupe constate que les services judiciaires britanniques priorisent, dans une très forte mesure, la résolution des différends, au détriment de leur prévention et de leur confinement¹⁷. Il est donc proposé, afin de pallier cette situation, que l'optique des tribunaux judiciaires soit élargie en ce sens, de manière à significativement réduire le nombre d'affaires soumises aux tribunaux¹⁸.

3. PROPOSITION D'UN SYSTÈME DE RÉOLUTION EN LIGNE DES DIFFÉRENDS DE FAIBLE VALEUR EN MATIÈRE CIVILE

À la lumière de ce qui précède, le Groupe propose au *HM Courts & Tribunals Service*¹⁹ d'établir un service judiciaire, disponible en ligne et intitulé *HM Online Court* (ci-après, le « Service HMOC »). Ce service, qui aurait comme objectif de permettre la résolution entièrement en ligne des différends de faible valeur en matière civile, prévoierait trois étapes consécutives bien définies²⁰ :

1. Étape 1 : l'évaluation en ligne;
2. Étape 2 : la facilitation en ligne;
3. Étape 3 : le jugement en ligne.

La **première étape**²¹, à savoir l'évaluation en ligne, aurait une fonction essentiellement diagnostique, en ce sens qu'elle viserait à assister les utilisateurs dans l'évaluation de leur problème juridique, en leur fournissant les renseignements appropriés à leur situation. Il serait ainsi possible à ces derniers, gratuitement, de catégoriser leurs difficultés et d'acquérir une compréhension adéquate de leurs droits et obligations, de même que des options qui s'offrent à

¹² *Id.*, p. 11-16.

¹³ Pour plus d'informations sur ce projet, consulter le site Internet <www.civilresolutionbc.ca>.

¹⁴ ONLINE DISPUTE ADVISORY GROUP, *préc.*, note 1, p. 12-13, par. 4.4.

¹⁵ *Id.*, p. 17, par. 5.3.

¹⁶ *Id.*, p. 17, par. 5.3. Le Groupe réfère ici à la notion de « confinement ».

¹⁷ *Id.*, p. 17, par. 5.3.

¹⁸ *Id.*, p. 18, par. 5.4.

¹⁹ Le *HM Courts & Tribunals Service* est responsable de l'administration des tribunaux civils, criminels et familiaux en Angleterre et au pays de Galles.

²⁰ À ce sujet, voir ONLINE DISPUTE ADVISORY GROUP, *préc.*, note 1, p. 6 et 19-21. Il est d'ailleurs spécifié, à la page 21, par. 6.8, que ces trois étapes seraient accessibles au sein d'une plateforme unique et qu'elles seraient gérées de manière cohérente, grâce à la pleine intégration des bases de données à cette plateforme.

²¹ *Id.*, p. 19, par. 6.2.

eux. Si cette première étape ne permet pas aux utilisateurs de résoudre leur problème, ils seraient en mesure de poursuivre à la deuxième étape.

La **deuxième étape**²², à savoir la facilitation en ligne, consisterait, moyennant le paiement d'un frais minime, en la prise en charge, par des facilitateurs formés et expérimentés, des utilisateurs, dans une perspective inquisitrice plutôt qu'accusatoire. Après avoir pris connaissance de la documentation soumise électroniquement par les parties, ces facilitateurs seraient en mesure de les encourager à négocier, de les aviser sur la démarche appropriée ou encore d'agir à titre de médiateurs. Les facilitateurs pourraient utiliser, en cas de besoin, l'outil que constitue la conférence téléphonique. Par ailleurs, un système de négociation automatisée serait offert aux utilisateurs durant cette deuxième étape, ce qui leur permettrait, s'ils le désirent, de résoudre leur différend sans l'intervention des facilitateurs. Encore une fois, si le différend n'est toujours pas résolu à ce stade, les parties seraient en mesure de poursuivre à la troisième étape.

La **troisième étape**²³ correspondrait, moyennant le paiement d'un frais plus important²⁴, à un accès en ligne à des juges qui, après avoir électroniquement pris connaissance des dossiers, arguments et plaidoiries des parties, seraient en mesure de trancher le litige. Toute décision rendue électroniquement, à cette étape, par les juges, lierait les parties et serait exécutoire, au même titre que les décisions rendues dans les salles d'audience traditionnelles²⁵, en plus d'être soumise au même droit d'appel²⁶.

Le Groupe reconnaît que la mise en place d'un tel service nécessiterait l'élaboration d'un ensemble de règles spécifiques, lesquelles devraient être simples, claires et synthétisées²⁷. Ces règles pourraient d'ailleurs être intégrées directement dans la programmation logicielle du service²⁸.

Qui plus est, le Groupe estime important que le Service HMOC prévoit une procédure permettant aux juges de référer à la procédure judiciaire traditionnelle, dans certaines circonstances, une affaire leur étant soumise électroniquement²⁹. Le groupe considère également que le caractère obligatoire ou optionnel du recours au Service HMOC serait déterminé par le type de différend auquel font face les parties et que certaines affaires plus complexes seraient susceptibles d'être traitées à la fois par ce service et à travers le recours à la procédure judiciaire traditionnelle³⁰.

SYNTHÈSE

En conclusion, le Service HMOC, tel que proposé par le Groupe, viserait à moderniser le processus judiciaire traditionnel britannique en y intégrant une philosophie axée sur la prévention

²² *Id.*, p. 19-20, par. 6.3.

²³ *Id.*, p. 20, par. 6.4.

²⁴ Ce frais serait toutefois moins élevé que celui actuellement requis dans le cadre du processus judiciaire traditionnel. Voir, au sujet des frais, *Id.*, p. 20, par. 6.4 et p. 27, par. 9.6.

²⁵ *Id.*, p. 20, par. 6.4.

²⁶ *Id.*, p. 21, par. 6.9.

²⁷ *Id.*, p. 20, par. 6.5.

²⁸ *Id.*, p. 20, par. 6.5.

²⁹ *Id.*, p. 21, par. 6.9.

³⁰ *Id.*, p. 21, par. 6.10.

des différends, plutôt que seulement sur leur résolution³¹. Bien que le rapport étudié porte spécifiquement sur les différends en matière civile, le Groupe soutient qu'il serait souhaitable que la juridiction du Service HMOC soit étendue à d'autres types de litiges, notamment en matière familiale³².

Cette position semble aisément justifiable, dans la mesure où la mise en place d'un tel service en ligne aurait comme conséquence directe de réduire les coûts fixes et les coûts d'opération reliés à l'offre du service judiciaire, par rapport à l'approche traditionnelle³³. Le Groupe explique cette situation par la diminution de coût résultant du recours aux facilitateurs³⁴ dans un nombre important d'affaires et par la réduction conséquente du nombre d'affaires devant, ultimement, être soumises aux juges³⁵. Qui plus est, le Groupe est d'avis que les coûts engendrés par le développement et la mise en place du Service HMOC seraient couverts par les frais que les parties auraient à déboursier pour y accéder³⁶.

Bref, sans pour autant que nous nous y intéressions dans ce résumé, le Groupe a abordé plusieurs autres aspects importants relativement au Service HMOC, à commencer par une présentation des phases devant mener à son hypothétique lancement en 2017³⁷. Le Groupe s'est également penché sur les questions générales de nature politique et juridique entourant la mise en place de tout service public de résolution en ligne des différends³⁸, de même que sur la forme que pourraient prendre les services de résolution en ligne des différends dans le futur³⁹.

Me Alexandre Thibeault
Auxiliaire de recherche

³¹ *Id.*, p. 18, par. 5.8.

³² *Id.*, p. 7, par. 2.7.

³³ *Id.*, p. 9, par. 3.7.

³⁴ *Id.*, p. 20, par. 6.6.

³⁵ *Id.*, p. 10, par. 3.7.

³⁶ *Id.*, p. 10, par. 3.8. Le Groupe évoque également la possibilité d'obtenir une licence auprès d'un fournisseur existant de service de résolution en ligne des différends.

³⁷ *Id.*, p. 28-29. Pour une présentation détaillée des projet-pilotes envisagés, voir les pages 22-23.

³⁸ *Id.*, p. 26-27.

³⁹ *Id.*, p. 24-25.