

Règlement des différends en ligne

Utiliser la technologie pour offrir des services de règlement des différends et
faciliter les affaires et le commerce

Yufei Yuan
Chaire Wayne C. Fox en innovation en affaires

Norm Archer
Professeur émérite

McMaster eBusiness Research Centre (MeRC)
Université McMaster

Avril 2004

Introduction

Le présent document est une courte description du règlement extrajudiciaire des différends (RED) au Canada et de sa version en ligne, le Règlement des différends en ligne. Le RED a été vérifié et mis en œuvre au cours des dernières années en tant que méthode conçue pour éviter les coûts élevés et les délais du processus judiciaire et, dans certains cas, pour rétablir les relations d'affaires entre les parties. Le règlement des différends en ligne s'appuie sur les mêmes principes reconnus, ce qui entraîne des réductions supplémentaires des coûts et des délais. La promotion de cette façon de régler les différends était l'une des recommandations de l'étude de 2000 « Pour une progression rapide », réalisée par la Table ronde sur les possibilités des affaires électroniques canadiennes. Depuis cette étude, plusieurs autres études sur le règlement des différends en ligne ont été effectuées, et cette méthode est maintenant offerte aux entreprises canadiennes.

Table des matières

- I. But
- II. Approvisionnement sur le marché international et règlement des différends
- III. Trouver des solutions – la profession d'avocat, la technologie et les affaires
- IV. Règlement des différends en ligne à l'œuvre
- V. Conclusions

ANNEXES

- A. Services commerciaux de règlement des différends en ligne
- B. Projets de recherche au Canada

I. But

Le présent rapport vise à vous aider à comprendre le fonctionnement du règlement des différends en ligne et ses principaux avantages pour faciliter les affaires et le commerce. Le document décrit également, dans les annexes A et B, quelques services de règlement des différends en ligne offerts et des travaux de recherche sur le règlement des différends en ligne.

II. Approvisionnement sur le marché international et règlement des différends

Nous avons vu, au cours de la dernière décennie, une croissance extraordinaire dans le commerce mondial puisque les entreprises canadiennes profitent des débouchés commerciaux, ainsi que l'apparition de chaînes d'approvisionnement mondiales soutenues par Internet. En effet, les entreprises canadiennes participent pleinement aux réseaux d'approvisionnement mondiaux où la production, l'expédition et la livraison sont souvent coordonnées à l'heure et à la minute près.

En même temps, le commerce mondial continue d'être ralenti par un problème sempiternel pour les entreprises : comment traiter et résoudre efficacement et rapidement les différends. Les différends relatifs à la livraison et au rendement font partie des affaires, qu'elles soient conclues en personne ou à l'échelle mondiale entre des entreprises éloignées qui dépendent de systèmes électroniques.

En d'autres mots, les entreprises ne peuvent se permettre d'affecter des gens qualifiés à la résolution de différends avec leurs partenaires. Toutes les parties ont intérêt à résoudre les conflits le plus efficacement et le plus rapidement possible ainsi qu'à éviter la perturbation et les coûts liés aux procédures judiciaires prolongées. Cet impératif d'affaires a été mis en valeur en 2000 par la Table ronde sur les possibilités des affaires électroniques canadiennes¹, qui a recommandé l'établissement d'une tribune internationale de règlement des différends d'origine canadienne.

III. Trouver des solutions :

¹ « Pour une progression rapide : Comment faire du Canada un leader dans l'économie sur Internet » se trouve à [http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/vwrapj/roundtable.pdf/\\$File/roundtable.pdf](http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/vwrapj/roundtable.pdf/$File/roundtable.pdf)

La profession d'avocat, la technologie et les affaires

Le règlement des différends en ligne est une initiative relativement récente, qui s'appuie sur de bons principes et de bonnes pratiques qui ont évolué et qui ont été vérifiés au fil des années dans le domaine du règlement extrajudiciaire des différends (RED). Avant d'aborder les nouveaux éléments du règlement des différends en ligne, nous allons nous pencher sur ce qui fonctionne déjà très bien pour le RED.

Au cours des trente dernières années, les avocats ont mis au point le règlement extrajudiciaire des différends (RED) en réponse aux délais et aux coûts liés au processus judiciaire. Il existe maintenant une grande expérience dans le domaine et bon nombre d'avocats utilisent le RED de façon privilégiée pour aider leurs clients commerciaux². Dans les cas de RED, les parties conviennent de soumettre leur différend à un arbitre et d'utiliser un ensemble de procédures moins officielles afin d'arriver à éclaircir les faits et les points en litige.

On a démontré que le RED permet de gagner du temps et d'économiser de l'argent et, dans plusieurs cas, aide les parties à rétablir leurs relations d'affaires et, ainsi, à éviter l'acrimonie d'un processus judiciaire prolongé. En effet, bon nombre de barreaux provinciaux exigent maintenant que les avocats, par éthique professionnelle, envisagent de recourir au RED pour chaque différend et, le cas échéant, d'informer le client des options du RED.

Le RED est en voie de devenir une pratique exemplaire dans les chaînes d'approvisionnement où les parties acceptent dès le début, dans leurs contrats, de renoncer au processus judiciaire et de se fier plutôt au RED. Les parties peuvent se situer dans le même territoire ou la même province, ou elles peuvent se situer dans différents territoires et toujours avoir recours au RED, car elles acceptent, par contrat, un ensemble de règles pour le règlement des différends.

Les avocats qui pratiquent le RED sont bien placés pour exploiter le potentiel d'Internet afin de résoudre les différends commerciaux. En effet, la prochaine étape de développement est en cours étant donné que les professionnels du RED commencent à utiliser Internet et des logiciels sur le Web pour faciliter les négociations et arriver à des solutions qui conviennent mieux aux parties en cause. Ce passage du RED à l'adoption d'Internet est appelé le règlement des différends en ligne. Veuillez consulter [l'annexe A](#) pour obtenir des renseignements sur les fournisseurs de services de règlement des différends en ligne et les liens où vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur le règlement des différends en ligne.

² Trouver un professionnel du RED dans vos environs : de nombreux avocats pratiquent le RED en plus du droit commercial. Communiquez avec votre barreau provincial pour obtenir une liste d'avocats dans votre région qui pratiquent le RED.

IV. Règlement des différends en ligne à l'œuvre

En général, le règlement des différends en ligne comprend quatre éléments :

- Comme pour le RED, les entreprises conviennent de régler leurs différends à l'extérieur des tribunaux, sauf qu'elles utilisent Internet pour améliorer le processus
- Des professionnels orientent les parties et se servent de leur expérience du RED pour appuyer le processus sur Internet
- Les règles et les pratiques du RED sont adaptées à l'environnement d'Internet
- Des outils logiciels sont utilisés pour améliorer les échanges sur Internet

De nouveaux services sur le Web qui offrent le règlement des différends en ligne sont actuellement évalués et présentés. Ils comportent des logiciels qui permettent aux parties et aux arbitres :

- De se rencontrer en ligne et de travailler dans des espaces de travail partagés et protégés
- D'accéder aux bases de données avec présence
- De récupérer et de gérer des documents clés
- De tenir des réunions comportant un volet téléconférence à leur choix et avec les services de traduction si nécessaire

Plusieurs projets de recherche universitaires ont été effectués sur le règlement des différends en ligne au Canada. On énumère, dans l'annexe B, plusieurs projets pertinents qui donnent un compte rendu de l'utilisation du règlement des différends en ligne dans l'environnement commercial.

Le règlement des différends en ligne permet aux entreprises dans tous les domaines de résoudre leurs différends. La transaction en question peut avoir été conclue verbalement, sur papier ou électroniquement. En tant que solution d'affaires électroniques, le règlement des différends en ligne offre des outils qui permettent aux gestionnaires de participer à un processus qui résout les différends rapidement et efficacement.

Imaginez le scénario suivant, qui s'est réellement produit lors de l'essai d'un service de règlement des différends en ligne : un fournisseur aux États-Unis a livré de la marchandise en retard à un fabricant au Canada. Les deux entreprises avaient consacré deux ans à un différend antérieur. Elles ont convenu de recourir à l'arbitrage au moyen d'un service de règlement des différends en ligne à l'essai, car elles avaient d'autres expéditions en suspens. Les deux entreprises ont utilisé des formulaires en ligne pour donner leur version des faits et soumettre des documents à un avocat spécialisé en RED qui possède suffisamment d'expérience dans leur secteur de l'industrie. Aucun déplacement n'a été nécessaire et il a été possible, en moins d'une semaine, d'organiser une séance en ligne avec téléconférence. Le professionnel du RED n'a pris qu'une séance pour terminer le processus d'arbitrage et il est parvenu à un règlement clair qui a permis aux parties de passer à autre chose et de bâtir leur relation d'affaires.

V. Conclusions

Le règlement des différends en ligne est une nouvelle manière puissante de résoudre des différends commerciaux qui permet aux entreprises de gagner du temps et d'économiser de l'argent ainsi que de bâtir de meilleures relations entre les partenaires commerciaux.

Le règlement des différends en ligne a beaucoup à offrir, car il fait appel à des professionnels du RED chevronnés. Il adapte les règles et les pratiques du RED pour tirer profit d'Internet et fournir aux parties des outils exploitables sur le Web en vue d'améliorer la résolution de problèmes.

Le règlement des différends en ligne peut, de par sa nature, faciliter le commerce électronique et les chaînes d'approvisionnement, mais il peut aussi aider les entreprises dans tous les domaines à mieux régler les différends et à maintenir des relations commerciales fortes et libres de procédures judiciaires coûteuses. Veuillez consulter [l'annexe A](#) pour obtenir une liste des fournisseurs de service et les liens où vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur le règlement des différends en ligne.

ANNEXES

Les annexes suivantes ont été préparées en avril 2004. Veuillez nous faire part des mises à jour et des ajouts.

Annexe A – Services commerciaux de règlement des différends en ligne

Nota : Cette liste est fournie à titre de renseignement seulement et ne vise pas à faire des recommandations pour chaque service.

Services canadiens de règlement des différends en ligne

Le Palais de justice électronique offre un service de règlement des différends en ligne visant à répondre aux besoins du commerce mondial. Il comporte une gamme d'outils logiciels sur le Web ainsi que la participation de professionnels du RED chevronnés. **Le Palais de justice électronique** a été conçu avec l'aide du Conseil national de recherches du Canada et du programme CANARIE, et a été essayé sur place auprès de plus de 200 entreprises. Pour obtenir plus de renseignements, visitez www.ElectronicCourthouse.com.

Services de règlement des différends en ligne offerts de l'extérieur du Canada

Online resolution offre une gamme de services de règlement des différends en ligne afin de résoudre des conflits. On trouve parmi les processus offerts en ligne la négociation, la médiation, l'évaluation par un spécialiste et l'arbitrage. Allez à <http://www.onlineresolution.com/partners.cfm> pour obtenir plus de renseignements.

Conflict Resolution se spécialise dans toutes les techniques de règlement extrajudiciaire des différends, y compris la médiation, l'arbitrage, la stratégie de conflits, la gestion des différends, les techniques de négociation, la consultation relativement au RED et la recherche de données neutres. Cette entreprise se spécialise dans les conflits à taille importante qui mettent typiquement en jeu au moins un million de dollars américains. Vous trouverez plus de renseignements à <http://www.internetneutral.com/>

La mission de **SquareTrade** est de sécuriser les transactions et de créer une meilleure expérience du commerce en ligne. Leurs services visent à aider les acheteurs à identifier les vendeurs dignes de foi, desquels ils peuvent acheter en toute sécurité, ainsi qu'à aider les bons vendeurs à montrer aux acheteurs qu'ils sont dignes de confiance. Cette entreprise offre deux services complémentaires : le SquareTrade Seal, qui permet aux acheteurs de reconnaître les bons vendeurs, et le règlement des différends, qui permet aux acheteurs et aux vendeurs de régler leurs problèmes. Veuillez visiter <http://www.squaretrade.com/>

SmartSettle couvre une vaste gamme de problèmes, allant des différends simples entre deux parties qui ne s'entendent pas sur une question aux problèmes complexes qui

comprennent un grand nombre de décideurs ayant des objectifs contradictoires relativement à des enjeux quantitatifs et qualitatifs. Elle offre un processus automatique sans surveillance pour les différends simples et un processus facilité pour les différends plus complexes. Les négociateurs peuvent échanger des propositions traditionnelles ou envisager l'acceptation confidentielle des suggestions faites (un type de soumission invisible). Le réseau Internet de SmartSettle relie un grand nombre de parties de partout dans le monde et utilise l'optimisation pour transformer les objectifs contradictoires en solutions justes et efficaces. Vous trouverez plus de renseignements à <http://www.smartsettle.com/>

Annexe B – Projets de recherche au Canada

1. **ÉCODIR** est un projet de recherche effectué par le Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal et visant à fournir une analyse juridique et économique des mécanismes en ligne pour le règlement des différends ainsi qu'à essayer les mécanismes de prototype. Pour obtenir plus de renseignements, visitez <http://www.crdp.umontreal.ca/fr/recherche/projets.php>.

2. **Un modèle fonctionnel pour la négociation en ligne dans le commerce électronique**, Yufei Yuan et Ofir Turel, Michael G. DeGroote School of Business, Université McMaster, Ontario, Canada.

Résumé : En raison de la croissance rapide du commerce électronique, la demande pour les services en ligne de négociation et de règlement extrajudiciaire des différends augmente et le potentiel de ces services est énorme. Cependant, il n'est pas clair si les services de « négociation électronique » et de « règlement extrajudiciaire en ligne » remporteront du succès en donnant une véritable valeur commerciale et en réalisant des profits. Dans ce document, nous proposons un modèle opérationnel de négociation électronique et de règlement extrajudiciaire des différends électronique de haut niveau et l'utilisons pour analyser les principaux enjeux de la réussite de ces services. Plus précisément, nous nous concentrons sur la proposition de valeur des systèmes de négociation électronique et de règlement des différends électronique et l'examinons en interrogeant les segments de marché potentiels. Bien que des documents précédents évaluent l'efficacité de diverses méthodes de « soutien à la négociation » en ligne, cette étude exploratoire porte sur le service en ligne de négociation et de règlement des différends et son potentiel du point de vue de l'utilisateur. Notre enquête démontre que peu de gens connaissent les services de négociation électronique et de règlement des différends électronique, même si les organisations dépensent d'énormes sommes sur les négociations chaque année. Le transfert des négociations traditionnelles en personne à Internet peut réduire les coûts qui s'y rattachent. Conformément à nos hypothèses, les gestionnaires sondés connaissent les avantages de la négociation électronique et du règlement des différends électronique, ainsi que les défis. La plupart des gestionnaires croient que les services de négociation en ligne ont un énorme potentiel de marché et qu'ils y auront recours à mesure que les services évoluent. Selon l'étude, nous déterminons les principaux facteurs de réussite des services en ligne de négociation et de

règlement des différends et suggérons quelques façons de surmonter les obstacles et de créer une masse critique d'utilisateurs.

Pour obtenir une description en ligne de ce projet, visitez

http://interneg.org/interneg/research/projects/enegotiation/projects/business_models/index.html

Pour obtenir une copie du document de travail sur l'étude du modèle opérationnel susmentionnée, veuillez consulter le premier document de travail en 2004 intitulé « A Business Model for e-Negotiation in Electronic Commerce » à

<http://interneg.org/interneg/research/papers/index.html>

3. Online Dispute Resolution and Avoidance In Electronic Commerce, par Christine Hart, LL.B., publié par la Conférence pour l'harmonisation des lois au Canada.

Vous pouvez le télécharger à l'adresse suivante :

<http://www.law.ualberta.ca/alri/ulc/current/hart.htm>