



FORMATION CONTINUE DES AVOCATS

# MÉDIATION ET ARBITRAGE EN LIGNE

BELGIQUE – LIEGE, 27 NOVEMBRE 2023

[www.julienhounkpe.com](http://www.julienhounkpe.com)



## PRESENTATION DU FORMATEUR

- Docteur en Droit, Spécialiste du Numérique
- Médiateur Professionnel et Arbitre Agréé
- Enseignant à l'Université d'Abomey Calavi (UAC)
- Chercheur au Centre de Recherche en Droit et Institution Judiciaires (CREDIJ)
- Ancien Conseiller Technique Juridique du Président de l'Assemblée nationale
- Auteur de : **Introduction au Code du numérique**, Presses Académiques Francophones, Berlin Allemagne, 2019

# INTRODUCTION

## GÉNÉRALITÉS



Les « règlement en ligne des litiges (RLL) » désigne toute technologie de l'information (TI) en ligne utilisée pour résoudre ou contribuer à résoudre un litige. Les RLL peuvent prendre différents mécanismes de procédures extrajudiciaires telles que **la médiation en ligne** et **l'arbitrage en ligne**, sans jamais que les protagonistes ne se soient rencontrés.



Les mécanismes de règlement en ligne des litiges sont soumis aux mêmes garanties en matière de procédure que celles qui s'appliquent aux procédures de règlement des litiges dans un contexte hors ligne, en particulier en ce qui concerne l'indépendance, la neutralité et l'impartialité. Un niveau approprié de cybersécurité des produits, services et processus de TIC facilitant le RLL doit être assuré au profit des plateformes et des administrateurs.

# INTRODUCTION



## SOURCES

Il est nécessaire d'aborder la question des sources du RLL (arbitrage et médiation en ligne) sous plusieurs angles.

### 01

Tout d'abord, la médiation et l'arbitrage en ligne n'échappent pas à la législation classique de l'arbitrage et de la médiation comme mécanisme de résolution de conflits. C'est pourquoi, un rappel du régime général du droit de l'arbitrage et de la médiation s'impose en premier lieu.

### 02

Ensuite, la dématérialisation des procédures, en l'occurrence de l'arbitrage et la médiation, implique d'un point de vue législatif la prise en compte d'autres dimensions que le seul champ arbitral. Ainsi, le régime spécial de l'arbitrage et la médiation en ligne sera évoqué en deuxième lieu.

### 03

Enfin, il y a des domaines qui doivent être évoqués en cas d'arbitrage et médiation en ligne : l'intelligence artificielle, la legaltech, la protection de données, l'open data et la dématérialisation de la justice étatique.

# INTRODUCTION

## PROBLEMATIQUE



La médiation en ligne ou l'arbitrage en ligne combine la pratique des modes alternatifs de règlement des différends et l'usage des technologies de l'information et de la communication. Ces approches offrent souvent une résolution plus rapide et moins coûteuse que les procédures judiciaires traditionnelles.

La formation vise à fournir aux participants une compréhension approfondie des particularités du règlement en ligne des litiges, en mettant l'accent sur les aspects juridiques, technologiques et pratiques. Elle permettra de favoriser le développement du règlement des litiges en ligne et d'aider les plates-formes, les tiers neutres et les parties à ce type de procédure.

# Sommaire

## **LA MEDIATION EN LIGNE**

ASPECTS JURIDIQUES  
ASPECTS TECHNIQUES  
ASPECTS PRATIQUES

## **L'ARBITRAGE EN LIGNE**

ASPECTS JURIDIQUES  
ASPECTS TECHNIQUES  
ASPECTS PRATIQUES

# LA MEDIATION EN LIGNE

- ASPECTS JURIDIQUES
- ASPECTS TECHNIQUES
- ASPECTS PRATIQUES







# LA MEDIATION EN LIGNE

## DEFINITION

On peut définir la médiation en ligne comme tout processus qui prend place entièrement ou en partie en ligne et par lequel les parties demandent à une tierce personne physique ou à une plateforme remplissant les critères de neutralité, d'impartialité et d'indépendance, de les aider à parvenir à un règlement amiable d'un différend.

- La médiation en ligne peut porter sur des différends nés intégralement dans le cyberspace mais également ceux issus de la vie courante.





## LES ENJEUX

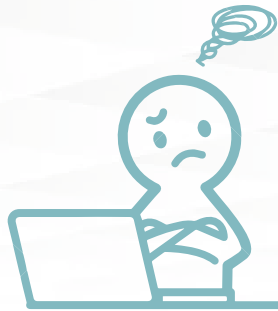
- Il s'agit d'une médiation à distance par visioconférence avec un médiateur personne physique. Cette médiation en ligne est similaire à la médiation en présentielle mais pas égale. Elle nécessite des habilités du médiateur et une maîtrise des TIC.
- L'émergence des nouveaux MARL en ligne représente à la fois un service accessoire des plateformes eBay, Pay Pal, Amazon mais aussi un marché autonome florissant pour l'innovation juridique qui proposer ces prestations via des plateformes dédiées avec des options payantes d'adaptation aux entreprises.

# QUEL EST LE CADRE LEGAL DE LA MEDIATION EN LIGNNE DANS L'ESPACE OHADA ?



- Acte uniforme du 23 novembre 2017 relatif à la médiation
- Codes nationaux de procédure civile
- Règlements de médiation des centres de médiation
- Intérêt du contenu de la convention \_contrat\_ de médiation
  - Est-ce sécurisé ?
  - Est-ce confidentiel ?
  - Le médiateur assure-t-il sa neutralité ? son indépendance ? Son impartialité ?

## INCONVENIENTS DE LA MEL



- Difficultés avec les conflits à fortes émotions
- Perte de chaleur humaine
- Difficulté en cas de défaut de maîtrise du langage non-verbal
- Fatigue visuelle
- Fuseaux horaires, etc.

# DOMAINES D'APPLICATION DE LA MÉDIATION 1,2 AUM

Civil commercial

Professionnel

État privé

Informatique

Intra et inter  
entreprise

Entre associés

Voisinage

Familial

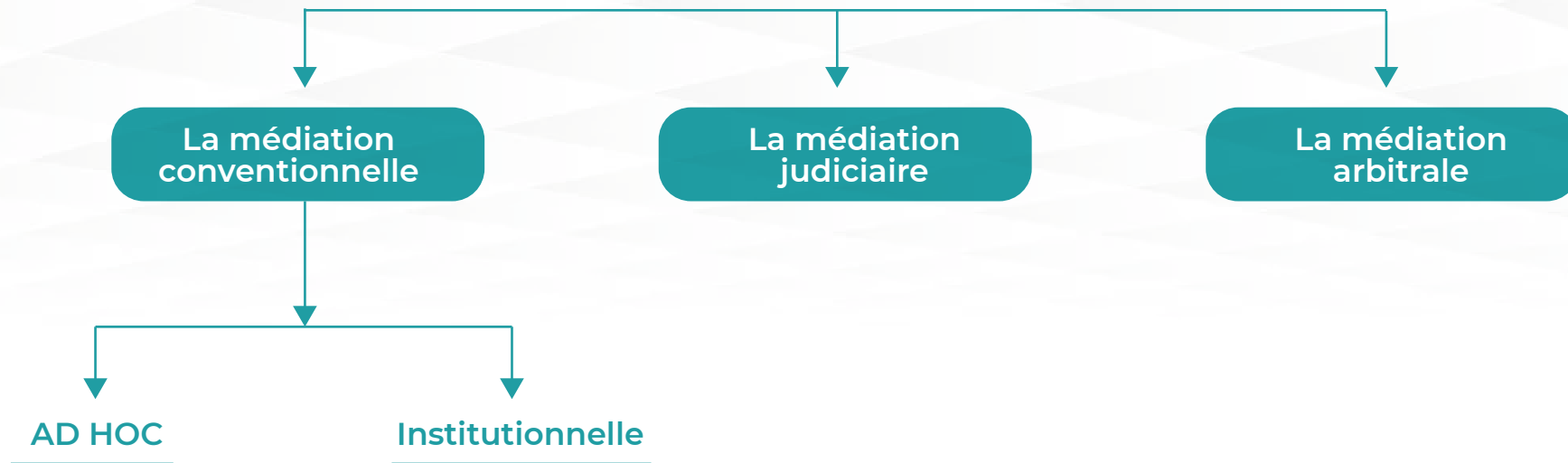
SuccessOral

Social

**Tout litige, conflit, désaccord résultant  
d'un rapport contractuel ou autre**

# TYPES DE MÉDIATION

Il en existe trois (3) types (art 1 et 3 A U) Mais



# COMMENT RECOURIR À LA MÉDIATION?

- En prévoyant une clause de médiation dans le contrat
- En signant une convention de médiation quand le conflit éclate : compromis de médiation?

## INITIATIVE

### CONVENTION DE MÉDIATION

La mise en œuvre de la médiation institutionnelle ou AD'HOC se fait sur la base d'une convention de médiation écrite ou non ou d'une clause de médiation signée par les parties.

### MÉDIATION ET PROCÉDURE JUDICIAIRE

La mise en œuvre de la médiation judiciaire se fait par l'entremise du juge en accord avec les parties au cours d'une instance judiciaire:

## INITIATIVE (SUITE)



- Le juge prend une décision désignant le médiateur et contenant les modalités d'exécution de la mission de celui-ci (durée, paiement des frais de médiation et provision sur les honoraires du médiateur, délai de suspension de la procédure),
- Ou une décision renvoyant les parties devant une institution de médiation.
- Dans ce cas, les parties doivent se conformer au règlement de médiation et barème de l'institution.



## MÉDIATION ET PROCÉDURE ARBITRALE

La mise en œuvre de la médiation arbitrale se fait par décision du tribunal arbitral en accord avec les parties au cours d'une instance arbitrale dans les mêmes conditions que précédemment. Il en résulte une suspension de la procédure arbitrale.



# COMMENT RECOURIR À LA MÉDIATION : CONTENU DE LA CONVENTION DE MÉDIATION EN LIGNE



## ADAPTATION DU CONTRAT DE MÉDIATION

- - expliquer aux parties comment la distance et l'utilisation de la technologie auront un impact sur la médiation
- - obtenir leur engagement envers l'ensemble des exigences que l'utilisation de la technologie impose sur le processus.
- Modalités de paiement sur la plateforme ?
- Modalités de signature du contrat de médiation ou de l'entente de médiation à distance.
- Emplacement de la médiation,
- La confidentialité de l'information,
- Les coûts additionnels associés, etc...



# COMMENT RECOURIR À LA MÉDIATION : CONTENU DE LA CONVENTION DE MÉDIATION EN LIGNE



### ADAPTATION DU CONTRAT DE MÉDIATION

- Renvoi à :
  - UNE Charte de MEL et/oU
  - UN Guide de MEL
- Manuel de pratique de la médiation civile et commerciale à distance du Barreau du Québec

# PRINCIPES

## QUELS SONT LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION? (ART. 10, 11A U)

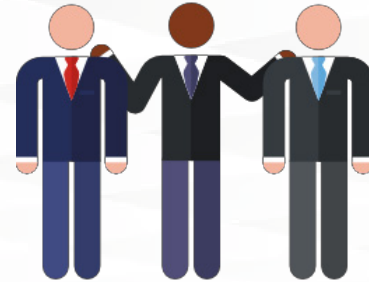
C'est votre  
solution qui  
importe



**Neutralité**



**Confidentialité**



**Impartialité**

# PRINCIPES

## QUELS SONT LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION? (ART. 6, 8 AU)

### Les principes de la médiation



# PRINCIPES

## QUELS SONT LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION?

Les principes de la médiation



**Disponibilité  
du médiateur**



**Respect de  
l'ordre public**



**Intégrité morale  
du médiateur**

## ■ MEL ET NEUTRALITE DU MEDIATEUR

---

- Lieu neutre
- Tenue neutre
- Equipement neutre
- Couleurs ?
- L'accès à la salle d'attente
- Les demandes spéciales neutralité du médiateur
- Solution\_Paiement\_Conseil\_

## ■ MEL ET INDÉPENDANCE DU MEDIATEUR

---

- Relations affectives
- Relations amicales
- Relations professionnelles
- Déclaration d'indépendance et d'impartialité \_Disponibilité\_
- Traitement équilibré
- Attitude à équidistance

## MEL ET SÉCURITÉ / CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION

- Sécurité de zoom
- Pas d'enregistrement audio ni vidéo aussi bien dans le web que sur l'ordinateur : option à supprimer dans les réglages sauf ...
- Désactiver l'enregistrement des chats sms

### RÈGLES

#### QUELLES SONT LES RÈGLES DE LA MÉDIATION EN LIGNE (ART 9 AU)



**ENTRETIENS SÉPARÉS**



**ENTRETIEN MUTUEL**



# RÈGLES

## QUELLES SONT LES RÈGLES DE LA MÉDIATION EN LIGNE

### LES RÈGLES DE LA MÉDIATION

RESPECT DES MICRO ACCORDS

NON INTERRUPTION DE LA PAROLE

### ■ PLATEFORMES DE MEL (AUTRES QUE ZOOM)

- TEAMS
- WHATSAPP
- MODRON
- SMARTSETTLE
- JITSY (LICENCE LIBRE)
- LEGALER
- WEBEX
- SKYPE GOOGLE MEET
- GOOGLE HANGOUTS
- FACETIME

# COMMENT FONCTIONNE LA MÉDIATION EN LIGNE ? IMEL-MEDIATION

01

Demande de médiation via un formulaire.

03

Prise de contact avec l'autre partie qui peut accepter ou refuser.

Demande de médiation acceptée

05

Paielement de votre participation à la médiation: un complément de 60€ vous sera demandé pour participer à la médiation.

02

Paielement de la demande & du certificat ; un règlement de 36€ est demandé pour lancer la procédure de médiation et recevoir le certificat en cas de refus de médiation.

04

Paielement par l'acceptant: la personne avec qui vous êtes en litige doit régler également sa participation à la médiation (96 €).

06

médiation en ligne peut débuter (communication téléphonique, visio-conférence, échanges de mail...). le médiateur sélectionne avec vous le mode de communication le plus adapté à votre situation et à vos contraintes.

# LES PRÉREQUIS DE LA MEL

## 01

### UTILITE DES GUIDES DE MEL

- La connaissance et la maîtrise des différents outils de communication utilisables dans le cadre de la mel ;
  - L'initiation des parties aux outils par une série de tests (explication et prise en main) visant une maîtrise du cadre
  - La mise en place d'un climat de confiance avec les parties ainsi qu'une impartialité dans l'approche ;
  - La mise en place d'un système de contrôle du flux d'activités assurant l'indépendance (message, enregistrement, participation, gestion de la parole) ;
- Etc.

## 02

### QUELQUES EXEMPLES DE GUIDES DE MEL

- Guide des audiences virtuelles de l'IMAQ
- Guide des audiences virtuelles de l'AAA-ICDR pour les audiences virtuelles zoom

- Manuel de pratique de la médiation civile et commerciale à distance BARREAU DU QUEBEC
  - Contrat indicatif contenant les clauses nécessaires à la rédaction du contrat de MEL.

### 03 CONTENU DE QUELQUES GUIDES DE MEL

- La maîtrise des protocoles de sécurité et de confidentialité applicables à de tels outils ;
- La mise en place avec les parties du contrat de médiation à distance prenant en compte les normes sécuritaires et confidentielles

# S'ÉQUIPER TECHNIQUEMENT : LE KIT DU MÉDIATEUR EN LIGNE

- Internet 4G (ou mieux)
- Une connaissance de Zoom / Whatsapp / etc.
- Veiller à la bonne luminosité de la salle de connexion et avoir des images apaisantes (background neutre). musique apaisante
- Préparation mentale au changement d'environnement :
  - » Parler plus lentement
  - » Bouger moins pour la caméra HD
  - » casque ?
  - » Usage du tableau ou du flip-chart
  - » Alternative : camera intelligente ?

## Sécurité technique de Zoom

- Utiliser la version à jour installée et non la version web
- Mettre un mot de passe pour accéder
- Activer une salle d'attente pour voir et filtrer les médiés
- Ajouter un code d'identification (s'il y a lieu) : invisible actuellement dans le lien Zoom
- Chaque médiation doit avoir un code séparé unique et non le même pour toutes vos médiations
- Éviter d'utiliser un wifi public et le recommander aux médies
- sécuriser son mot de passe de wifi

# SÉCURISER LA MEL : MESURES ET ASTUCES

## Sécurité juridique de la MEL

- Veiller au rappel des points de sécurité (enregistrement) dans le contrat de médiation ou la charte de la mel signée
- Refaire les 4 /3 /2 /1 obligatoirement même en ligne
- Rappeler brièvement au début de la médiation la charte signée qui peut valoir validation du cadre de la médiation en ligne si ainsi stipulée
- Précision du caractère confidentiel et personnel du lien (cf.guide de mel)
- Affichez les noms complets et vérifiez l'identité et la représentativité des participants (pas d'initiales ou sobriquets ou adresses courriels ou device name)
- Fonctions de blocage (fermeture) de la réunion à d'autres participants à activer dans le management des participants
- Rappeler le lien vers la charte de mediation dans toutes vos communications écrites avec les medies.



# RÉUSSIR UNE MEL ZOOM : ASTUCES APPLICABLES

- Comprendre les salles virtuelles multiples pour les caucus
- Configurer et nommer les salles virtuelles avant le démarrage de la médiation
- Faire un test avant avec un collaborateur et (si possible) chaque partie au plus tard la veille
- Mettre les noms des parties et pas juste des chiffres sur les salles virtuelles de caucus pour éviter des confusions :
  - Partie 1 : Franck
  - Partie 2 : Raoul
- Prévoit des salles virtuelles additionnelles au cas où...
- Informez au sujet des salles virtuelles de caucus dès l'admission des participants dans la salle principale pour faciliter les répartitions
  - Un collaborateur peut écrire aux participants à ce sujet via chat sms
- N'autorisez pas l'accès aux salles de caucus tant que vous n'avez pas fini la session dans la salle principale sinon vous risquez de perdre ceux qui quitteront la réunion principale sans cliquer sur le lien pour rejoindre la salle virtuelle de caucus.

# RÉUSSIR UNE MEL ZOOM : ASTUCES APPLICABLES

- Rassurer les participants sur les règles de vie privée et données personnelles garanties :
  - on ne voit l'image ou le nom que de ceux qui peuvent vous entendre ou vous voir.
  - pour les réunions en audio, on n'entend que ceux qui peuvent vous entendre.
- Les partages d'écran dans les salles virtuelle de caucus sont privées et limitées aux seuls participants des salles
- Prévoir l'option d'aide ou de support en cas de difficulté sur Zoom et l'indiquer aux parties... sinon risque de fin prématurée de la MEL.
  - Un sms dans la bulle de conversation adressée au médiateur en privé.
  - Un sms dans la bulle de conversation adressée à tous
  - A défaut, un support Whatsapp est possible avec l'appui d'un collaborateur !
- Comment créer une salle de caucus :
  - Aller sur Zoom et cliquer sur contacts
  - Une fois dans CONTACTS - à côté à droite se trouve CANAUX
  - Cliquer sur + et dans la liste déroulante, Cliquer sur créer un nouveau canal - Créer un canal privé - Ajouter des membres - Valider et votre salle virtuelle de caucus est créée avec un lien de connexion généré
  - Renommer la salle avec le nom de la partie.

# CONDUIRE ET CONCLURE UNE MEDIATION ZOOM

- Respecter les 5 etapes \_ P.O.R.T.E. \_
- Applications complémentaires de rédaction de procès verbaux en ligne \_GOOGLE DRIVE\_
- Applications complémentaires de rédaction d'accord de médiation en ligne \_FRAMAPAD\_
- Signature de l'accord de médiation en ligne ?
- Cybercriminalité

## EXECUTION DE L'ACCORD DE MEDIATION (ART 16 A U)

### FORCE OBLIGATOIRE – FORCE EXÉCUTOIRE – EXECUTION DE L'ACCORD DE MEDIATION EN LIGNE

**Force obligatoire de l'accord :** Loi des parties- s'impose aux parties qui doivent l'exécuter volontairement et de bonne foi dès la signature (art. 1134 Code civil)

# EXECUTION DE L'ACCORD DE MEDIATION (ART 16 A U)

## FORCE OBLIGATOIRE – FORCE EXÉCUTOIRE – EXECUTION DE L'ACCORD DE MEDIATION EN LIGNE

**Force exécutoire de l'accord (art 16 AU) :** L'accord est susceptible d'exécution forcée

- Possibilité d'homologation ou d'exéquatur par le juge (vérification d'authenticité en 15 jours max)
- Homologation d'office en cas de silence du juge + apposition de la formule exécutoire
- Recours contre l'acte d'homologation du juge devant la CCJA

**Force exécutoire de l'accord (art 16 AU) :** L'accord est susceptible d'exécution forcée

- Possibilité d'homologation par voie de dépôt conjoint au rang des minutes d'un notaire avec reconnaissance d'écriture et de signature (authentification par le notaire de l'accord) : titre exécutoire
- Possibilité de faire constater l'accord dans une sentence d'accord parties.



## L'ARBITRAGE EN LIGNE

- ASPECTS JURIDIQUES
- ASPECTS TECHNIQUES
- ASPECTS PRATIQUES

# L'ARBITRAGE EN LIGNE

## DÉFINITION

Mode de règlement juridictionnel par lequel, des parties choisissent une ou plusieurs personnes appelées arbitres constituant le tribunal arbitral pour examiner et trancher leur litige. La décision rendue est une sentence arbitrale ayant l'autorité de la chose jugée. Elle doit être soumise à la procédure d'exéquatur pour acquérir la force exécutoire ; elle a alors la même valeur qu'un jugement rendu par une juridiction étatique.

L'arbitrage en ligne recouvre aussi bien le simple échange de documents par voie électronique dans une instance arbitrale qui reste essentiellement physique, que la dématérialisation partielle avec la constitution de data rooms ou la dématérialisation totale dans des procédures où les arbitres et les parties ne se rencontrent plus ni même ne se parlent entre eux, voire des procédures où les arbitres sont carrément remplacés par des algorithmes générés par l'intelligence artificielle.

# L'ARBITRAGE EN LIGNE

## LES INCONVENIENTS

### **L'exigence d'écrit ad validitatem pour la convention d'arbitrage interne.**

Cette condition doit être remplie, quand bien même l'écrit n'existerait que sous forme électronique. Sur ce point, il n'est pas interdit de s'inspirer de ce que prévoit le Règlement Bruxelles I bis pour la clause attributive de juridiction (article 25 § 2). Le droit civil admet d'ailleurs déjà l'écrit électronique au même titre de l'écrit papier, même quand il est exigé pour la validité de l'acte.

### **La reconnaissance de la sentence arbitrale rendue sous forme électronique.**

On sait que le Code de procédure civile prévoient que l'exequatur ou la reconnaissance d'une sentence arbitrale interne, internationale ou rendue à l'étranger nécessite la production de l'« original » de la sentence et de celui de la convention d'arbitrage ou de leurs « copies. » La règle est d'ailleurs la même selon la Convention de New York (article IV).



# L'ARBITRAGE EN LIGNE

## PRATIQUES EN VIGUEUR

### **Utilisation secondaire du numérique dans la procédure.**

Il s'agit du laboratoire Cyberjustice de l'université de Montréal, pionnier dans l'organisation d'arbitrages en ligne, et de grandes structures telles que l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), également l'une des pionnières de cette pratique, et la Chambre de commerce internationale (CCI), chacune étant révélatrice de l'utilisation de l'arbitrage en ligne par les acteurs classiques de l'arbitrage.

### **Le numérique au cœur de la procédure arbitrale**

Ces centres d'arbitrage en ligne, s'ils sont nouveaux dans la forme, restent assez classiques sur le fond, et peuvent être classés en fonction de leur pratique contentieuse. En effet, certains offriront une plateforme très généraliste, assez concentrée sur le droit des affaires de manière générale tandis que d'autres mettront en avant des initiatives bien plus ciblées, spécialisées.

# DÉCLENCHEMENT D'UNE INSTANCE ARBITRALE EN LIGNE

- **Via un centre mais en ligne**
    - Acteurs
    - Procédures
  
  - **Via une plateformes**
    - Acteurs
    - Procédures
-

# DÉROULEMENT D'UNE INSTANCE ARBITRALE EN LIGNE

- Management de l'arbitrage en ligne
  - Agenda de l'arbitrage
  - Délais et horaires
  - Incidents procéduraux
  - Audiences virtuelles
-

## LA RÉDACTION DE LA SENTENCE ARBITRALE EN LIGNE

- ★ **Forme et contenu de la sentence arbitrale en ligne**
- ★ **Contrôle préalable de la sentence arbitrale en ligne**
  - Via une plateforme ?
  - Via un centre ?
- ★ **Prononcé de la sentence arbitrale en ligne**
- ★ **Caractère exécutoire et exécution de la sentence arbitrale en ligne**

# CONCLUSION



Le RLL a vocation à se démocratiser pour devenir, outre un mode de règlement apprécié par les professionnels du monde des affaires, un mode de règlement des litiges de masse, des litiges du quotidien. Les acteurs en ce sens ne manquent pas, il est question des très grands groupes internationaux, notamment des Gafa (Google, Amazon, Facebook, Apple).

Emergence des plateformes de médiation et d'arbitrage avec une base de données paramétrée sur des échantillons de conflits. C'est la forme la plus aboutie dans laquelle l'intelligence artificielle (IA) notamment les algorithmes remplacent le tiers neutre dans le règlement des litiges entre les parties.



JULIEN HOUNKPE  
— DOCTEUR EN DROIT —

*Merci...*

 +229 95 88 79 25



julien coomlan hounkpe



julienhounkpe@gmail.com



www.julienhounkpe.com