

Laboratoire de  
**CYBERJUSTICE**  
Laboratory

**Document de travail/Working Paper**

---

**N° : 7**

**Titre/Title : Initiatives ODR : compilation, évaluation et classement**

**Date : 2013/08/28**

**Auteur(s)/Author(s) : Alexandre Thibeault et Antoine guilmain**

**Courriel/Email : [alexandre.thibeault@umontreal.ca](mailto:alexandre.thibeault@umontreal.ca); antoine.guilmain@umontreal.ca**

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

Dans le cadre de ses activités, le Laboratoire de cyberjustice mène d'importantes recherches sur les processus et mécanismes de résolution en ligne des litiges. À ce titre, le Laboratoire s'intéresse aux initiatives de résolution en ligne des litiges et, dans cette optique, nous avons entrepris de compiler et d'évaluer l'ensemble des initiatives de résolution en ligne des litiges actuellement disponibles de par le monde. Nous établirons tout d'abord notre définition du concept de « résolution en ligne des litiges » (1), avant de traiter de la détermination et de la présentation méthodologique des critères d'évaluation des différentes initiatives de résolution en ligne des litiges (2). Par la suite, nous compilerons et évaluerons sommairement et objectivement celles-ci dans un tableau synthétique à l'aide d'une iconographie simple et efficace (3). Finalement, nous procéderons à l'évaluation subjective desdites initiatives par le biais d'une analyse textuelle propre à chacune d'elles (4), avant de conclure.

*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.

## Initiatives ODR : compilation, évaluation et classement

Alexandre Thibeault  
Antoine Guilmain

---

Dans le cadre de ses activités, le Laboratoire de cyberjustice (ci-après, le « Laboratoire ») mène d'importantes recherches sur les processus et mécanismes de résolution en ligne des litiges. À ce titre, le Laboratoire s'intéresse aux initiatives de résolution en ligne des litiges et, dans cette optique, nous avons entrepris de compiler et d'évaluer l'ensemble des initiatives de résolution en ligne des litiges actuellement disponibles de par le monde. Nous établirons tout d'abord notre définition du concept de « résolution en ligne des litiges » (1), avant de traiter de la détermination et de la présentation méthodologique des critères d'évaluation des différentes initiatives de résolution en ligne des litiges (2). Par la suite, nous compilerons et évaluerons sommairement et objectivement celles-ci dans un tableau synthétique à l'aide d'une iconographie simple et efficace (3). Finalement, nous procéderons à l'évaluation subjective desdites initiatives par le biais d'une analyse textuelle propre à chacune d'elles (4), avant de conclure.

### **1. DÉFINITION**

Le Laboratoire considère que la résolution en ligne des litiges réfère à l'intégration et à l'utilisation de la technologie au processus de règlement des différends, qu'ils soient judiciaires ou extrajudiciaires. Cette approche tient compte de trois critères précis : l'utilisation d'une plateforme logicielle offrant une interface automatisée permettant d'exécuter l'ensemble des étapes d'une procédure et de prendre en charge le stockage et la gestion de la preuve (1) ; la possibilité pour les utilisateurs d'obtenir, en permanence, une assistance technique en ligne (2) ; et la présence d'un réseau de tierces parties neutres et reconnues pour leur expertise dans le domaine précis du droit en question (3). Concrètement, cette approche réfère à la migration électronique des différentes méthodes alternatives de résolution des conflits, qu'il s'agisse de la négociation, de la médiation ou de l'arbitrage.

## 2. MÉTHODOLOGIE

La démarche d'évaluation des différentes initiatives ODR repose sur une série de onze critères :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Nom</b>	Espace	Langue	Services	Propriété	Prix	Types litiges	Montants visés	Forum / Messagerie	Sécurité	Test / Démo disponible	Convivialité




Dans une perspective d'efficacité, une typologie iconographique est associée à chaque critère. Dans certains cas – et lorsqu'applicable – plus d'une icône sera attribuée à un critère donné.

Il importe d'abord d'identifier le nom de la plateforme ODR, tel qu'affiché dans l'espace public et électronique, et référer à son adresse URL. Ensuite, il faut déterminer les critères suivants :

### 1. L'espace géographique

Ce critère vise à identifier le ou les espaces dans lesquels le service est offert et disponible : national (Canada, France, etc.), régional (Union européenne, etc.) ou international (OMC, etc.).

Le pays, l'espace régional ou l'organisation internationale est identifié par l'icône du drapeau/logo approprié.

→ Par exemple, le Canada serait identifié par l'icône , les États-Unis seraient identifiés par l'icône , alors que l'Union européenne serait identifiée par l'icône .




### 2. La langue d'utilisation

Ce critère s'attache à la langue d'utilisation de l'interface du service, tel qu'accessible aux utilisateurs. Dans certains cas, il est possible que le service soit disponible dans plus d'une langue. La langue est identifiée par un acronyme.

→ Par exemple, la langue française sera identifiée par l'acronyme « Fr. », alors que la langue anglaise sera identifiée par l'acronyme « En. ».

### **3. Les services disponibles**

Ce critère vise à établir le type de services mis à la disposition des utilisateurs : négociation et/ou médiation et/ou arbitrage.




→ Un service mettant à la disposition des utilisateurs une fonction de négociation sera identifié par l'icône , alors qu'un service mettant à la disposition des utilisateurs une fonction de médiation sera identifié par l'icône , tandis qu'un service mettant à la disposition des utilisateurs une fonction d'arbitrage sera identifié par l'icône .

### **4. La propriété**

Ce critère correspond au caractère public ou privé du service, c'est-à-dire à son financement, à sa mise en place, à sa gestion et à sa maintenance.

La propriété sera publique lorsque ces attributs sont exercés par une entité gouvernementale, paragouvernementale ou règlementaire, notamment lorsque le service est offert ou supporté par une instance judiciaire ou règlementaire (Cour supérieure du Québec).

La propriété sera privée lorsque ces attributs sont exercés par une entreprise, un regroupement d'entreprises, une organisation, une association non gouvernementale ou un particulier. Dans certains cas, il est possible que ces attributs aient à la fois un caractère public (financement, etc.) et privé (mise en place, gestion, maintenance, etc.).

→ Un service public sera identifié par l'icône , alors qu'un service privé sera identifié par l'icône . Un service possédant à la fois des attributs publics et privés sera identifié par les icônes .

### **5. Le prix**





Ce critère réfère au coût d'utilisation du service par les utilisateurs. Il est possible que le service soit gratuit.

→ Un service gratuit sera identifié par l'icône , alors qu'un service payant sera identifié par l'icône .

### **6. Les types de litiges visés**



Ce critère s'attache aux types de litiges pour lequel le service est offert. Le litige sera :

- de nature civile, lorsqu'il implique des individus ou des entreprises dans le cadre de tout différend de nature non commerciale ;
- de nature commerciale, lorsqu'il implique des entreprises dans le cadre d'un différend commercial ;
- de nature matrimoniale, lorsqu'il implique des individus dans le cadre d'un différend matrimonial ;
- de nature administrative, lorsqu'il implique des individus ou des entreprises dans le cadre d'un différend de nature législative ou réglementaire.

→ Un service traitant de litiges de nature civile sera identifié par l'icône , alors qu'un service traitant de litiges de nature commerciale sera identifié par l'icône , un service traitant de litiges de nature matrimoniale sera identifié par l'icône  et un service traitant de litiges de nature administrative sera identifié par l'icône .





## **7. Les montants visés**

Ce critère réfère à la valeur de l'objet en litige : contrat de vente ou service.

→ Un service traitant les dossiers dont la valeur de l'objet en litige est de moins de 500,00\$ sera identifié par l'icône , alors qu'un service traitant les dossiers dont la valeur de l'objet en litige est de 500,00\$ et plus sera identifié par l'icône .

## **8. La disponibilité d'un système de messagerie ou d'un forum**

Ce critère réfère à la mise à disposition d'un système de messagerie ou d'un forum au profit des utilisateurs du service, afin de communiquer entre eux ou avec les acteurs du service (médiateurs, administrateurs, etc.).




→ Un service mettant à disposition un système de messagerie ou un forum permettant aux utilisateurs de communiquer avec d'autres utilisateurs sera identifié par l'icône , alors qu'un service n'offrant pas ce système sera identifié par l'icône . Un service mettant à disposition un système de messagerie ou un forum permettant aux utilisateurs de communiquer avec les acteurs du service (médiateurs, administrateurs, etc.) sera identifié par l'icône , alors qu'un service n'offrant pas ce système sera identifié par l'icône .

## **9. Le niveau de sécurité**

Ce critère porte sur le niveau global de protection que le service accorde aux données des utilisateurs, ainsi qu'à la sécurité et à la stabilité de sa plateforme Internet.




Pour évaluer le niveau de sécurité, nous utiliserons une méthode du « faisceau d'indices », notamment à partir des éléments suivants :

- le site Internet du service bénéficie d'un protocole de type « HTTPS » ;
- le certificat de sécurité du site Internet est valide, porte directement sur le nom du site Internet et a été émis par une autorité de certification indépendante ;
- la création d'un compte d'utilisateur est nécessaire pour accéder au service ;
- la possibilité d'extraire de l'information des dossiers (entente générée en format PDF, courriels de notification intégrant des données personnelles, etc.) ;
- l'existence d'une politique en matière de vie privée, de protection des renseignements personnels ou de confidentialité.

→ Un service dont le niveau de sécurité est élevé sera identifié par l'icône , alors qu'un service dont le niveau de sécurité est modéré sera identifié par l'icône , tandis qu'un service dont le niveau de sécurité est faible sera identifié par l'icône .

## **10. La possibilité de tester le service**




Ce critère réfère à la possibilité de tester le service avant de l'utiliser, le cas échéant, à la disponibilité d'une démonstration des attributs et caractéristiques du service.

→ Un service dont il est possible de tester les caractéristiques sera identifié par l'icône , alors qu'un service dont une démonstration est disponible sera identifié par l'icône , tandis qu'un service dont il est impossible de tester les caractéristiques et dont aucune démonstration n'est disponible sera identifié par l'icône .

## **11. La convivialité**






Ce critère réfère à la facilité d'utilisation globale du service et de son site Internet, de même qu'à la disponibilité d'informations claires et précises sur le service et sur l'ensemble de ses caractéristiques, notamment sur l'administration du service, sur son fonctionnement détaillé, sur sa sécurité ainsi que sur les droits et obligations des utilisateurs. La convivialité sera considérée élevée lorsque l'information sur l'ensemble de ces caractéristiques est disponible et aisément repérable et accessible. La convivialité sera considérée

moyenne si l'information sur une de ces caractéristiques fait défaut. La convivialité sera considérée faible si l'information sur une ou plus de ces caractéristiques fait défaut ou si elle n'est pas aisément repérable et accessible.

→ Un service dont la convivialité est élevée sera identifié par l'icône , alors qu'un service dont la convivialité est modérée sera identifié par l'icône , tandis qu'un service dont la convivialité est faible sera identifié par l'icône .

### 3. COMPILATION










Les différentes initiatives ODR seront compilées et évaluées à l'aide du tableau suivant. L'iconographie utilisée dans ce tableau se veut un outil permettant de comprendre aisément et rapidement la portée de chaque initiative. Les initiatives seront également évaluées plus en détail dans une partie subséquente. Les initiatives sont classées par ordre alphabétique et sont tirées des listes établis dans l'ouvrage *Online Dispute Resolution : Theory and Practice*<sup>1</sup>, de même que sur le site Internet Odr.info<sup>2</sup>.














LÉGENDE	
<b>ESPACE GÉOGRAPHIQUE</b>	Le drapeau indique le Pays ou la région d'origine du service
<b>LANGUE</b>	<b>Fr.</b> – Français <b>En.</b> – Anglais <b>Gr.</b> – Allemand <b>Sp.</b> – Espagnol <b>Du.</b> – Néerlandais <b>It.</b> – Italien
<b>SERVICES</b>	 Négociation  Médiation  Arbitrage
<b>PROPRIÉTÉ</b>	 Service public  Service privé

























<sup>1</sup> Mohamed s. ABDEL WAHAB, Ethan KATSH et Daniel RAINEY, dir., *Online Dispute Resolution : Theory and Practice*, La Hague, Eleven International Publishing, 2012, p. xvii.



























































<sup>2</sup> List of ODR providers, en ligne : Odr.info, < <http://odr.info/node/32> > (page consultée le 27 juin 2013).



















































































	 Service hybride (public/privé)
<b>PRIX</b>	 Service gratuit  Service payant
<b>TYPES DE LITIGES VISÉS</b>	 Litiges civils  Litiges commerciaux  Litiges matrimoniaux  Litiges administratifs
<b>MONTANTS VISÉS</b>	 Dossiers de 0 à 499,00\$  Dossiers de 500,00\$ et plus

<b>FORUM / MESSAGERIE</b>	 Messagerie / forum entre utilisateurs  Pas de messagerie / forum entre utilisateurs  Messagerie / forum entre utilisateurs et acteurs du service (médiateurs, administrateurs, etc.)  Pas de messagerie / forum entre utilisateurs et acteurs du service (médiateurs, administrateurs, etc.)
<b>SÉCURITÉ</b>	 Sécurité élevée  Sécurité modérée  Sécurité faible
<b>TEST / DÉMO DISPONIBLE</b>	 Test du service possible  Démonstration du service disponible  Absence de test / démonstration
<b>CONVIVALITÉ DU SERVICE</b>	 Convivialité élevée  Convivialité modérée  Convivialité faible

COMPILATION DES INITIATIVES DE RÉSOLUTION EN LIGNE DES CONFLITS		CRITÈRES										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
#	Nom	Espace	Langue	Services	Propriété	Prix	Types de litiges	Montants visés	Forum / Messagerie	Sécurité	Test / Démo disponible	Convivialité
1	<b>AECE, AUTOCONTROL i Red.es</b>							N/A				
2	<b>Agència Catalana de Consum</b>							N/A				
3	<b>American Arbitration Association</b>							N/A				
4	<b>ADNDRC</b>							N/A				
5	<b>ADRoit3</b>							N/A				
6	<b>Appellex Bargaining Solutions</b>							N/A				
7	<b>ARyME</b>							N/A				
8	<b>Austrian Internet Ombudsman</b>		Gr.					-				
9	<b>Benoam</b>							N/A				
10	<b>Better Business Bureau Online</b>							N/A				
11	<b>Camera Arbitrale di Milano</b>							N/A				
12	<b>Camera di Commercio di Ancona</b>							N/A				
13	<b>Camera di Commercio di Firenze</b>		It.					-	-			
14	<b>CaseloadManager.com</b>							N/A				
15	<b>Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris</b>							N/A				
16	<b>Chartered Institute of Arbitrators</b>							N/A				
17	<b>Cibertribunal Peruano</b>							N/A				
18	<b>Concilianet</b>		Sp.		-		-	-				
19	<b>Conflict Resolution Software</b>							N/A				
20	<b>Consensus Mediation</b>							N/A				
21	<b>Consumer Affairs Victoria (CAV)</b>							N/A				
22	<b>Consumers Association of Iceland</b>							N/A				
23	<b>ConfliftResolution.com</b>							N/A				
24	<b>Convirgente.com</b>							N/A				
25	<b>Core</b>							N/A				
26	<b>CPR Institute for Dispute Resolution</b>							N/A				

27	<b>Cyberlaws.net</b>	N/A										
28	<b>Cybersettle</b>		En.					-				
29	<b>Demandr Justice</b>	N/A										
30	<b>Der Internet Ombudsmann</b>	N/A										
31	<b>Dispute Manager</b>	N/A										
32	<b>Eadrline</b>		En.					-				
33	<b>eCourtroom Federal Law</b>		En.	-		-		-	-			
34	<b>eBay Resolution Center</b>		En. Fr. (Etc.)					-				
35	<b>eConfianza</b>		Sp.			-		-				
36	<b>Electronic Consumer Dispute Resolution</b>	N/A										
37	<b>Electronic Courthouse</b>	N/A										
38	<b>Emissary Mediation</b>	N/A										
39	<b>eQuibbly</b>		En.					-				
40	<b>Eurochambres</b>	N/A										
41	<b>European Institute for Conflict Management</b>	N/A										
42	<b>Fair Outcomes</b>	N/A										
43	<b>Family Mediation Canada</b>	N/A										
44	<b>Federal Mediation and Conciliation Service</b>	N/A										
45	<b>Financial Ombudsman Service (FOS)</b>	N/A										
46	<b>Fiserv</b>	N/A										
47	<b>FSM</b>	N/A										
48	<b>GWMK</b>	N/A										
49	<b>Hong Kong International Arbitration Centre</b>	N/A										
50	<b>ICANN Ombudsman Office</b>	N/A										
51	<b>iCourthouse</b>		En.				-	-				

52	<b>International Chamber of Commerce</b>											N/A
53	<b>The Internet Ombudsman</b>											N/A
54	<b>Intersettle</b>											N/A
55	<b>Iris Mediation</b>											N/A
56	<b>IVentures</b>											N/A
57	<b>JAMS</b>											N/A
58	<b>Judge.me</b>		En.					-	-			
59	<b>Juripax</b>		En. Gr. Du.					-				
60	<b>JusticeBox</b>		En.					-	-			
61	<b>Mediar Online</b>											N/A
62	<b>Mediate.com</b>											N/A
63	<b>Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)</b>											N/A
64	<b>Mediation in the Clouds</b>		En.					-	-			
65	<b>Mediation Now</b>											N/A
66	<b>The Mediation Room</b>											N/A
67	<b>MESUTRAIN</b>	 	En. Gr.					-				
68	<b>Michigan Cybercourt</b>											N/A
69	<b>Modria</b>		En.									
70	<b>Money Claim Online</b>		En.	-								
71	<b>National Arbitration Forum</b>											N/A
72	<b>National Mediation Board</b>											N/A
73	<b>Net-ARBitration Works</b>		En. Sp.					-				
74	<b>NetNeutrals</b>		En.					-				
75	<b>ODR.NL</b>											N/A
76	<b>ODR Exchange</b>											N/A
77	<b>Online Arbitrators</b>											N/A

78	<b>Onlinearbitration</b>		En.			-		-	-			
79	<b>Onlineombud</b>		En.					-				
80	<b>PARLe</b>		Fr.					-				
81	<b>Paypal Resolution Center</b>		En. Fr. (Etc.)					-				
82	<b>PeopleClaim</b>		En.					-				
83	<b>Possession Claim Online</b>		En.	-				-				
84	<b>Private Judge</b>	N/A										
85	<b>Resolution Canada</b>	N/A										
86	<b>Resolution Forum Inc.</b>	N/A										
87	<b>RisolviOnline</b>		En. Fr. It.									
88	<b>SettleOnline</b>	N/A										
89	<b>SettleTheCase</b>	N/A										
90	<b>SettleToday</b>		En.					-				
91	<b>SmartSettle</b>		En.			-		-				
92	<b>South African Institute of Intellectual Property Law (SAIPL)</b>		En.					-				
93	<b>Sports Dispute Resolution Centre of Canada</b>	N/A										
94	<b>SquareTrade</b>	N/A										
95	<b>Telecommunication Industry Ombudsman (TIO)</b>	N/A										
96	<b>The Claim Room</b>	N/A										
97	<b>TRUSTe</b>	N/A										
98	<b>Ujuj</b>		En.	-				-				
99	<b>Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy (UDRP) at ICANN</b>	N/A										
100	<b>VirtualCourthouse</b>		En.					-				

101	<b>The Virtual Magistrate</b>	N/A
102	<b>WebAssured</b>	N/A
103	<b>Webmediate</b>	N/A
104	<b>World Intellectual Property Organization (WIPO)</b>	N/A

## 4. ÉVALUATION

En plus d'être compilées et sommairement évaluées selon un ensemble de critères objectifs<sup>3</sup>, les initiatives sont évaluées en détail, le tout en tenant compte de leurs principaux points forts et points faibles. Nous avons également intégré à cette évaluation des commentaires spécifiques à chaque initiative. Les sites Internet ne prévoyant aucune initiative de résolution en ligne des litiges et n'ayant, de ce fait, pas fait l'objet d'une évaluation sommaire, ne font quant à eux l'objet que de quelques commentaires.

### 1. AECE, AUTOCONTROL i Red.es ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es))

- a. Il s'agit d'un service de greffe électronique, mais aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site Internet.

### 2. Agència Catalana de Consum ([www.consum.cat](http://www.consum.cat))

- a. Il s'agit du site Internet de l'Agence Catalane des Consommateurs, qui offre des services de médiation et d'arbitrage. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

### 3. American Arbitration Association (<https://apps.adr.org/webfile/>)

- a. Il s'agit d'une plateforme de dépôt et de gestion des dossiers en ligne, mais le service de résolution des litiges (procédure d'arbitrage) s'effectue *a priori* hors ligne. Ce service sort donc du cadre de notre évaluation.

### 4. ADNDRC (<https://www.adndrc.org/>)

- a. Il s'agit d'une plateforme de dépôt des dossiers en ligne : en présence d'un différend relatif à un nom de domaine, le demandeur doit remplir un formulaire (format Word ou PDF) et ensuite le téléverser au *Hong Kong Office*. Par la suite, selon la volonté des parties, la procédure peut se poursuivre par courriel, courrier postal ou fax. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

### 5. ADRoit3 (<http://www.adroit3.com>)

---

<sup>3</sup> Voir tableau ci-dessus.

- a. Il s'agit d'un système de négociation automatisée, qui ne rentre donc pas dans notre champ de définition. En l'occurrence, les deux parties doivent répondre à une série de questions sur le montant et la faisabilité d'une entente (dans la démonstration disponible, 18 questions). Par la suite, sur la base d'algorithmes et de formules mathématiques, le système émet une recommandation sur le montant qui conduirait à une entente. Les parties sont alors libres de l'accepter ou de la refuser.

**6. Appelex Bargaining Solutions (<http://www.appellex.com>)**

- a. L'adresse URL de ce site Internet n'est pas fonctionnelle (date de visite : 21 juin 2013).

**7. ARyME (<http://aryme.com>)**

- a. Il s'agit du site Internet de Arbitraje y Mediación (ARyME), une entreprise privée se consacrant à la promotion des modes alternatifs de règlement des litiges. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**8. Austrian Internet Ombudsman ([www.ombudsmann.at/](http://www.ombudsmann.at/))**

- a. Points forts
  - i. Interface pour gérer les dossiers simples d'utilisation ;
  - ii. Rubrique « Comment ça marche » assez claire ;
  - iii. Formulaire électronique de dépôt de plainte court et précis (description du problème, téléversement des éléments de preuve, proposition de solution et montant en litige).
- b. Points faibles
  - i. Pas de version anglaise ;
  - ii. Impossibilité de supprimer une plainte ;
  - iii. Inexistence d'une politique en matière de vie privée, de protection des renseignements personnels ou de confidentialité (malgré les préoccupations de sécurité affichées dans la rubrique « Comment ça marche ») ;
  - iv. Pas de démonstration/test : il faut nécessairement se créer un compte pour avoir accès au service ;
  - v. Convivialité moyenne.
- c. Autres commentaires
  - i. Impossibilité de définir clairement si la correspondance doit se faire via le service et/ou par courriel ;



- ii. Service uniquement pour les plaintes de consommateurs à l'encontre d'entreprises dans le cadre de litiges relatifs au commerce électronique.

**9. Benoam** ([www.benoam.ne](http://www.benoam.ne))

- a. L'adresse URL de ce site Internet n'est pas fonctionnelle (date de visite : 21 juin 2013).

**10. Better Business Bureau Online** (<http://www.bbb.org/us/bbb-online-business/>)

- a. Il s'agit d'un site Internet proposant un service électronique de dépôt de plainte contre les entreprises. Toutefois, le suivi est effectué hors ligne, puisqu'il n'y a aucun service de résolution en ligne des litiges sur ce site. Il est donc exclu du cadre de notre analyse.

**11. Camera Arbitrale di Milano** (<http://www.camera-arbitrale.it>)

- a. Il s'agit du site Internet de la Chambre Arbitrale de Milan, qui offre notamment le service de médiation RisolviOnline ([www.risolvionline.com](http://www.risolvionline.com)). Cette plateforme dispose d'une entrée propre dans le tableau et est donc évaluée ci-après.

**12. Camera di Commercio di Ancona** ([www.an.camcom.gov.it](http://www.an.camcom.gov.it))

- a. Il s'agit du site Internet de la Chambre de Commerce d'Ancône, qui offre notamment le service de médiation *ConciliaCamera* ([www.conciliacamera.it/](http://www.conciliacamera.it/)). Malheureusement, le service est entièrement en italien et il est impossible de la traduire en ligne : il n'est donc pas évalué pour le moment.

**13. Camera di Commercio di Firenze** ([www.conciliaonline.net/concilia](http://www.conciliaonline.net/concilia))

- a. Point fort
  - i. L'interface du service de médiation en ligne semble simple d'utilisation.
- b. Points faibles
  - i. Le site Internet, de même que le service sont seulement en italien ;
  - ii. Le site Internet est peu convivial ;
  - iii. Trop d'informations sont affichés sur le site Internet ;
  - iv. Il est impossible de tester le service ou d'en avoir une démonstration.
- c. Autre commentaire

- i. Il n'est pas clair, à la consultation des informations fournies sur ce site, si le service de médiation s'adresse uniquement aux professionnels de la médiation ou si les utilisateurs y ont également accès.

**14. CaseloadManager.com (<http://www.caseloadmanager.com>)**

- a. Il s'agit d'un site Internet qui propose des outils logiciels de gestion administrative des dossiers de médiation et d'arbitrage. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**15. Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris ([www.cmap.fr](http://www.cmap.fr))**

- a. Il s'agit du site Internet du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMA), qui offre plusieurs solutions en matière de résolution alternative des litiges. Une procédure totalement informatisée de règlement à l'amiable des conflits y est proposée. Cette procédure consiste en l'obtention, d'un « tiers-avisé », d'une recommandation quant à la solution du litige. L'adresse URL de ce service n'est toutefois pas fonctionnelle (date de visite : 22 juin 2013).

**16. Chartered Institute of Arbitrators (<http://www.ciarb.org/das/>)**

- a. Il s'agit du site Internet du Chartered Institute of Arbitrators (CI Arb), un organisme qui se consacrant à la promotion des modes alternatifs de règlement des litiges. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**17. Cibertribunal Peruano (<http://www.cibertribunalperuano.org>)**

- a. Il s'agit du site Internet du Cybertribunal péruvien, qui s'intéresse à la résolution des litiges dans un contexte de marques et de noms de domaine. Malheureusement, la page Internet pour effectuer une demande en ligne n'est pas fonctionnelle et, conséquemment, il nous est impossible de l'évaluer (date de visite : 22 juin 2013).

**18. Concilianet (<http://concilianet.profeco.gob.mx>)**

- a. Point fort
  - i. L'interface du site Internet est simple d'utilisation.
- b. Points faibles
  - i. Le service est uniquement disponible en espagnol ;
  - ii. La création d'un compte demande trop de renseignements à caractère personnel ;

- iii. Le seul outil à la disposition du conciliateur pour parvenir à une entente entre les parties est un forum ;
- iv. Aucun test ou démonstration n'est disponible.
- c. Autre commentaire
  - i. Trop peu d'information est disponible sur le site pour pouvoir évaluer adéquatement ce service.

**19. Conflict Resolution Software** (<http://www.conflictresolutionsoftware.com>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une entreprise développant un outil de gestion des dossiers de médiation et d'arbitrage. Or, ce logiciel n'est disponible qu'aux professionnels de la médiation ou de l'arbitrage et vise seulement à les assister administrativement. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**20. Consensus Mediation** (<http://www.consensus.uk.com>)

- a. Il s'agit d'un site Internet utilisé exclusivement à des fins de génération de trafic internet dans le but de vendre le nom de domaine. On n'y trouve aucun service quelconque, si ce n'est des nombreuses références commerciales à d'autres sites Internet, lesquelles ne nous sont aucunement pertinentes.

**21. Consumer Affairs Victoria (CAV)** ([www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au))

- a. Il s'agit du site Internet de l'Association de protection des consommateurs de Victoria. On y trouve beaucoup d'information sur les pratiques en matière de consommation et il est possible pour les consommateurs d'y déposer une plainte contre un commerçant. Toutefois, le suivi ne s'effectue pas dans le cadre d'un processus en ligne.

**22. Consumers Association of Iceland** (<http://www.ns.is/ns/ns/>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une association islandaise de défense des consommateurs. Il est possible pour les consommateurs d'y déposer une plainte, mais aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**23. Conflict Resolution.com** (<http://www.conflictresolution.com>)

- a. Il s'agit du site Internet d'un réseau américain se consacrant à la résolution alternative des litiges. On y trouve de l'information sur les modes de résolution extrajudiciaire des litiges, mais aucun service de résolution en ligne des litiges n'y est disponible.

**24. Convirgente.com** (<http://www.convirgente.com>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une entreprise oeuvrant dans le domaine de la collaboration humaine interne et externe dans les entreprises. Un programme d'entraînement relatif à la négociation et la médiation en ligne est offert, mais aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**25. Core** ([www.corenic.org/dispute-policy.htm](http://www.corenic.org/dispute-policy.htm))

- a. Il s'agit du site Internet de l'association CORE, qui est spécialisée dans l'enregistrement des noms de domaine. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**26. CPR Institute for Dispute Resolution** (<http://www.cpradr.org>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une organisation internationale s'intéressant à la question de la résolution alternative des litiges. Or, aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**27. Cyberlaws.Net** (<http://www.cyberarbitration.com>)

- a. L'adresse URL de ce site Internet n'est pas fonctionnelle (date de visite : 23 juin 2013).

**28. Cybersettle** (<http://www.cybersettle.com>)

- a. Points forts
  - i. Le site Internet est convivial et simple d'utilisation ;
  - ii. La sécurité du système de paiement PayMD semble être de haut niveau (protocole HTTPS, la question des données personnelles est abordée dans la FAQ, etc.).
- b. Points faibles
  - i. Aucun test ou démonstration n'est disponible ;
  - ii. Le processus de négociation est trop peu détaillé dans la FAQ et demeure difficilement compréhensible.
- c. Autres commentaires
  - i. Le site Internet contient trop peu d'informations sur les solutions technologiques proposées Cybersettle et se concentre plutôt sur le système de paiement PayMD ;

- ii. Le système de paiement PayMD vise les situations où il y a une facture médicale entre un patient et des fournisseurs de santé (<https://paymd.secure.force.com/>). Il se sert de l'expertise de l'entreprise Cybersettle pour que les parties puissent communiquer et négocier dans un environnement en ligne confidentiel et sécuritaire ;
- iii. Il a été impossible d'évaluer en profondeur le système de négociation de la plateforme PayMD, car il n'y a aucune manière de le tester et le site Internet contient trop peu d'informations à ce sujet.

**29. Demander Justice** ([www.demanderjustice.com](http://www.demanderjustice.com))

- a. Il s'agit du site Internet d'une société permettant la création, en ligne, de dossiers judiciaires. Il ne s'agit donc pas d'un service de résolution des litiges à proprement parler, mais plutôt d'un service de saisie des autorités judiciaires. L'utilisateur dépose son dossier en ligne par le biais du service et celui-ci le transmet aux autorités judiciaires françaises. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est prévu sur ce site Internet.

**30. Der Internet Ombudsmann** ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at))

- a. L'évaluation de ce service a déjà été effectuée. À ce sujet, nous vous référons ci-dessus au service Austrian Internet Ombudsmann.

**31. Dispute Manager** (<http://www.mediation.com.sg>)

- a. Il s'agit du site Internet du Singapore Mediation Centre, un organisme se consacrant à la promotion des modes alternatifs de règlement des litiges (arbitrage, médiation, etc.). Le site ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**32. Eadrline** (<http://www.eadrline.com>)

- a. Points forts
  - i. Une démonstration est disponible ;
  - ii. Une liste d'arbitres est disponible ;
  - iii. Un système de visioconférence semble disponible.
- b. Points faibles
  - i. Le site Internet ne semble pas être à jour et n'est pas convivial (la page d'accueil est sommaire, plusieurs onglets semblent inactifs, etc.) ;

- ii. L'interface du service est sommaire ;
- iii. Bien qu'une démonstration soit disponible et que celle-ci soit, selon le site, adaptée aux différents acteurs d'un processus de résolution alternative d'un litige (particulier, entreprise, arbitre, etc.), la démonstration est toujours la même ;
- iv. La sécurité du service n'est pas mise de l'avant.
- c. Autre commentaire
  - i. Il est difficile de définir clairement si cette plateforme offre des services de médiation et/ou d'arbitrage.

### 33. eCourtroom Federal Law ([www.ecourtroom.fedcourt.gov.au](http://www.ecourtroom.fedcourt.gov.au))

- a. Points forts
  - i. Le site Internet et le service de règlement en ligne des litiges sont intégrés au système judiciaire australien ;
  - ii. Le niveau de sécurité du site et du service est élevé ;
  - iii. Le site et le service bénéficient d'une politique de protection de la vie privée.
- b. Points faibles
  - i. Dû à la défectuosité de certains hyperliens, il n'est pas possible d'avoir accès au manuel d'utilisateur, de même qu'au tutorial (date de visite : 27 juin 2013) ;
  - ii. Il nous a été impossible de tester le service, ni même d'obtenir toutes les informations pertinentes à son évaluation.
- c. Autre commentaire
  - i. Ce service sert à la gestion et à l'audience de plusieurs types de dossiers spécifiques, telles qu'en matière de logement ou encore certaines requêtes *ex parte* dans les procédures d'insolvabilité, en plus de permettre le dépôt et l'échange de documents entre les parties.

### 34. eBay Resolution Center (<http://resolutioncenter.ebay.com>)

- a. Points forts
  - i. Le site Internet et l'interface de la plateforme sont faciles d'utilisation et conviviaux ;
  - ii. Les normes de sécurité sont élevées.
- b. Point faible
  - i. Aucun test ou démonstration n'est disponible.

- c. Autres commentaires
  - i. Si le problème n'est pas résolu ou que le vendeur ne répond pas au litige dans les dix jours, le litige peut être transmis à l'équipe « Règlements et Sécurité » d'eBay, qui pourra prendre des mesures coercitives. En ce sens, il ne s'agit pas véritablement d'un processus de pure négociation puisque la volonté des parties n'est pas toujours prise en compte ;
  - ii. Le site Internet de Modria (voir évaluation à ce sujet) affirme partager certains logiciels, dont sa plateforme de résolution en ligne des litiges, avec eBay. Or, il nous a été impossible de vérifier avec certitude l'exactitude de cette affirmation, puisqu'aucune mention n'en est faite sur le site Internet d'eBay.

**35. eConfianza (<http://www.econfianza.org>)**

- a. Points forts
  - i. Site Internet et service de résolution en ligne des litiges développés par l'Institut latino-américain pour le commerce électronique ;
  - ii. Site Internet très convivial ;
  - iii. Le projet peut compter sur l'appui de nombreux partenaires.
- b. Points faibles
  - i. Impossibilité d'avoir un aperçu ou de tester le service ;
  - ii. Il manque d'informations sur le site Internet relativement au fonctionnement du service.
- c. Autre commentaire
  - i. eConfianza est un organisme qui propose des services de certification de la qualité dans le domaine du commerce électronique, en plus d'offrir un service de résolution des litiges en cette matière.

**36. Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR) (<http://www.ecodir.org>)**

- a. L'adresse URL de ce site Internet n'est pas fonctionnelle (date de visite : 23 juin 2013).

**37. Electronic Courthouse ([www.electroniccourthouse.com](http://www.electroniccourthouse.com))**

- a. L'adresse URL de ce site Internet n'est pas fonctionnelle (date de visite : 23 juin 2013).

**38. Emissary Mediation ([www.onlinemediators.com](http://www.onlinemediators.com))**

- a. Il s'agit du site Internet Online Mediators, qui propose un outil de recherche et de contact des professionnels de la résolution des litiges (arbitres, médiateurs, etc.) sur la base de critères de spécialisation et de localisation. Toutefois, aucune plateforme de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**39. eQuibbly (<http://www.equibbly.com>)**

- a. Points forts
  - i. Une excellente démonstration vidéo, qui explique en détail comment utiliser la plateforme eQuibbly, est disponible ;
  - ii. Il est possible et facile de tester la plateforme ;
  - iii. Le site Internet et la plateforme sont très faciles d'utilisation et conviviaux ;
  - iv. La liste des arbitres et médiateurs est disponible ;
  - v. Les règles pour la procédure d'arbitrage sont aisément disponibles et complètes.
- b. Points faibles
  - i. Les types de litiges visés sont trop larges et, pour certains, irréalistes (gouvernement, famille, etc.) ;
  - ii. Les champs pour la description du problème et la proposition de solution sont trop restreints (respectivement, 2000 et 1000 caractères), ce qui limite de fait la complexité des affaires ;
  - iii. En cas d'égalité de votes entre les médiateurs/arbitres, c'est le président d'eQuibbly qui tranche (alors même qu'il n'a aucune légitimité en la matière) ;
  - iv. Malgré plusieurs précautions en matière de sécurité (protocole HTTPS, politique de vie privée, etc.), le fait de pouvoir ajouter des médiateurs/arbitres au dossier de manière discrétionnaire ou de s'enregistrer sur Facebook lors de la création du compte peut poser problème.
- c. Autres commentaires
  - i. La version « non contraignante pour les litiges privés » manque de sérieux : le président d'eQuibbly tranche en cas d'égalité de votes, tout le monde peut être invité pour donner son avis sur le litige, temps limité, etc. ;
  - ii. En revanche, la version « contraignante pour les litiges privés » est plus sérieuse sur le plan juridique. Il existe malgré tout des incohérences, telles que le recours à trois arbitres pour un litige de faible intensité.

**40. Eurochambres (<http://www.eurochambres.be/Content/Default.asp>)**



- a. Il s'agit du site Internet de l'Association européenne des chambres de commerce, lequel ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**41. European Institute for Conflict Management ([www.eucon-institute.com](http://www.eucon-institute.com))**

- a. Il s'agit du site Internet du European Institute for Conflict Management (EUCON), une organisation spécialisée dans le domaine de la gestion de conflits d'affaires allemands. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**42. Fair Outcomes ([www.fairoutcomes.com](http://www.fairoutcomes.com))**

- a. Il s'agit d'une plateforme de négociation automatisée sortant du cadre de notre analyse.

**43. Family Mediation Canada ([www.fmc.ca](http://www.fmc.ca))**

- a. Il s'agit du site Internet de Family Mediation Canada (FMC), une organisation nationale qui favorise la médiation et les autres modes amiables de résolution des litiges dans un contexte familial/privé. On y trouve une base de données recensant les médiateurs dans ce domaine au Canada, mais aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**44. Federal Mediation and Conciliation Service ([www.fmcs.gov](http://www.fmcs.gov))**

- a. Il s'agit du site Internet d'un organisme fédéral américain consacré à la promotion de la médiation et de la conciliation. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**45. Financial Ombudsman Service ([www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk))**

- a. Il s'agit du site Internet de l'Ombudsman britannique des services financiers. On y retrouve de nombreux services et il est possible d'y déposer une plainte par courriel, mais le reste du processus se déroule hors ligne. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est donc disponible sur ce site.

**46. Fiserv ([www.fiserv.com](http://www.fiserv.com))**

- a. Le site Internet est anormalement long à charger et le contenu ne s'affiche pas (date de visite : 23 juin 2013).

**47. FSM** (<http://www.fsm.de>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une organisation allemande d'auto régulation des médias en ligne. Il est possible d'y signaler la présence de contenu Internet illégal en Allemagne via un formulaire électronique en ligne, mais le suivi s'effectue hors ligne. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est donc disponible sur ce site.

**48. GWMK** (<http://www.gwmk.org>)

- a. Cette adresse URL renvoie au site Internet du European Institute for Conflict Management (EUCON), que nous avons déjà traité ci-dessus.

**49. Hong Kong International Arbitration Centre** (<http://www.hkiac.org>)

- a. Il s'agit du site Internet d'un organisme qui fournit de l'information générale sur l'arbitrage, la médiation et les noms de domaines. Qui plus est, en matière de noms de domaines, il redirige l'internaute à de nombreuses reprises vers le site Internet du Asian Domain Name Dispute Resolution Centre (ADNDRC), que nous avons évalué ci-dessus. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site.

**50. ICANN Ombudsman Office** (<http://www.icann.org/en/help/ombudsman>)

- a. Il s'agit du site Internet de l'Ombudsman de l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers. On y trouve un système de dépôt numérique des plaintes, mais le reste du processus se déroule hors ligne. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est donc disponible sur ce site.

**51. iCourthouse** (<http://www.i-courthouse.com/main.taf?&redir=0>)

- a. Points forts
  - i. La démonstration du service est éclairante ;
  - ii. Le site Internet et le service sont simples d'utilisation et conviviaux.
- b. Points faibles
  - i. Malgré l'existence d'une politique en matière de vie privée, les normes de sécurité pourraient être plus élevées (protocole HTTPS, etc.) ;
  - ii. Il existe un problème de légitimité découlant du fait que quiconque semble pouvoir être juré.
- c. Autre commentaire

- i. Selon les informations fournies sur le site Internet, le service semble être basé sur une procédure d'arbitrage. La notion d'« arbitrage » n'est toutefois pas expressément mentionnée.

**52. International Chamber of Commerce (<http://www.iccwbo.org>)**

- a. Il s'agit du site Internet de la Chambre de commerce internationale, laquelle offre des services de conciliation, de médiation et d'arbitrage à ses membres. Or, ces services sont offerts hors ligne et ce site ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**53. The Internet Ombudsman (<http://internetombudsman.biz>)**

- a. Il s'agit du site Internet d'un groupe de consultants internationaux offrant leur expertise aux gouvernements en matière d'ombudsman. Ce groupe offre également un service de résolution des litiges relatifs aux noms de domaine. Toutefois, en date du 18 juin 2013, il était impossible de recourir à celui-ci, la page en question n'étant pas encore activée. Qui plus est, il n'est pas mentionné si ce service sera offert en ligne.

**54. Intersettle (<http://www.intersettle.co.uk/homepage/>)**

- a. Il s'agit d'un site Internet utilisé exclusivement à des fins de génération de trafic internet dans le but de vendre le nom de domaine. On n'y trouve aucun service quelconque, si ce n'est des nombreuses références commerciales à d'autres sites Internet, lesquelles ne nous sont aucunement pertinentes.

**55. Iris Mediation (<http://www.iris.sgdg.org/mediation/>)**

- a. Il s'agit du site Internet de l'Iris (Imaginons un Réseau Internet Solidaire), lequel offre de l'information de base sur la médiation et offre un service de médiation hors ligne. La fiabilité et l'exactitude des renseignements qui apparaissent sur ce site Internet nous apparaît toutefois questionnable.

**56. IVentures (<http://www.drs-adr.com>)**

- a. L'adresse URL de ce site Internet n'est pas fonctionnelle (date de visite : 19 juin 2013). De plus, suite à une recherche plus poussée, le nom « IVentures » n'est utilisé par aucun fournisseur de services de résolution alternative des litiges, mais seulement par plusieurs entreprises commerciales qui opèrent dans d'autres secteurs.

**57. JAMS** (<http://www.jamsadr.com>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une organisation offrant notamment des services de médiation et d'arbitrage et jouissant d'une équipe chevronnée. Il est possible, sur ce site Internet, de déposer une demande de médiation, mais le suivi s'effectue hors ligne, l'ensemble du processus n'étant pas informatisé. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est donc disponible sur ce site.

**58. Judge.me** (<http://www.judge.me>)

- a. Points forts
  - i. Le service d'arbitrage semble très expéditif (le site Internet fait mention de « quelques jours ») ;
  - ii. Le site Internet est épuré et son utilisation est simple.
- b. Points faibles
  - i. Il n'existe aucune politique de confidentialité ou de sécurité ;
  - ii. Le site Internet ne bénéficie d'aucun certificat numérique ;
  - iii. Il n'est pas mentionné s'il est possible, pour les utilisateurs, de se contacter ou d'entrer en contact avec l'arbitre durant la procédure ;
  - iv. L'ensemble du processus se déroule par courriel, ce qui est, par définition, moins sécuritaire que si toutes les données étaient stockées sur un serveur dédié.
- c. Autres commentaires
  - i. Aucun des arbitres n'a d'expérience comme juge ;
  - ii. Il est impossible de tester le service, puisque cette fonctionnalité n'est pas disponible.

**59. Juripax** (<http://www.juripax.com/EN/home.php>)

- a. Points forts
  - i. Possibilité de tester le service de résolution des litiges ;
  - ii. L'interface du service est modulable en fonction du type de litige visé ;
  - iii. Il existe une possibilité de modifier l'interface en profondeur en fonction des besoins des professionnels.
- b. Points faibles
  - i. La convivialité et la simplicité de l'interface du service pourraient être améliorées, ne serait-ce que pour y intégrer plus de repères visuels ;

- ii. La politique de protection de la vie privée du service est difficile d'accès.
- c. Autres commentaires
  - i. Les parties à une médiation n'ont pas la capacité de communiquer directement entre elles, elles doivent impérativement passer par le médiateur ;
  - ii. Les utilisateurs n'ont pas directement accès au service sur le site Internet, celui-ci ne faisant que présenter les fonctionnalités du logiciel, dans le but d'en faire la vente : ce site Internet s'adresse donc uniquement aux professionnels de la médiation.

**60. JusticeBox (<https://www.justicebox.net>)**

- a. Points forts
  - i. Possibilité de tester gratuitement le service de résolution en ligne des litiges durant 30 jours ;
  - ii. Le site Internet du service est simple à utiliser.
- b. Points faibles
  - i. Le site Internet ne contient pas assez d'information sur le service ;
  - ii. Aucune rubrique « Questions fréquemment posées » n'est disponible pour palier à l'insuffisance d'information sur le service ;
  - iii. Le formulaire de création d'un dossier ne consiste qu'en un champ de texte où l'on doit décrire notre litige ;
  - iv. L'interface du service n'est ni conviviale, ni modifiable selon les besoins des clients ;
  - v. Le service n'est pas complet, il semble être construit seulement autour de la fonction « vidéoconférence » ;
  - vi. Les options de gestion de leur dossier par les parties sont, pour le moins, laconiques sinon inexistantes ;
  - vii. Il semble que la vidéoconférence soit le seul moyen de communication entre les différents acteurs d'un dossier de médiation ou d'arbitrage sur ce service.
- c. Autre commentaire
  - i. Ce site Internet s'adresse directement aux professionnels de la résolution alternative des litiges et non aux utilisateurs.

**61. Mediar Online ([www.mediaronline.com](http://www.mediaronline.com))**

- a. Il s'agit du site Internet d'un groupe de consultants en matière de négociation et de médiation. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site Internet.

**62. Mediate.com** ([www.mediate.com](http://www.mediate.com))

- a. Il s'agit d'un site Internet dédié à la question de la résolution alternative des litiges. Bien que très intéressant et hébergeant un contenu diversifié sur le sujet, il ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**63. Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)** (<http://www.resolvemydispute.com>)

- a. Il s'agit d'un site Internet publicitaire, qui ne contient que des liens externes vers d'autres sites web. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est prévu sur celui-ci.

**64. Mediation in the Clouds** (<http://mediationintheclouds.com>)

- a. Points forts
  - i. Le site Internet est simple, convivial et agréable à naviguer ;
  - ii. Le service est utilisé par la Cour d'appel des États-Unis des deuxième, quatrième, sixième, septième et onzième circuits.
- b. Points faibles
  - i. Le site Internet ne fournit pas toutes les informations pertinentes et nécessaires à l'évaluation approfondie du service ;
  - ii. Il est impossible de déterminer avec certitude et exactitude l'étendue des fonctionnalités du service, de même que ses caractéristiques de sécurité, puisque les informations à ce sujet sont indisponibles et qu'il nous est impossible de tester le service ;
  - iii. Ce service ne permet pas de prendre en charge l'ensemble d'un dossier de médiation, il semble plutôt se concentrer strictement sur l'aspect « gestion » des séances de médiation.
- c. Autre commentaire
  - i. Ce site Internet offre un service de gestion informatisée des séances de médiation. Le logiciel semble très facile d'utilisation et assez efficace, mais il ne s'adresse qu'aux professionnels de la médiation. Les utilisateurs ne peuvent pas directement ouvrir de dossier sur ce site, puisqu'il ne s'agit que d'une plateforme de gestion d'une séance de médiation.

**65. Mediation Now** (<http://www.mediationnow.com>)

- a. Il s'agit d'un site Internet de soutien aux professionnels de la médiation. On y trouve des publications et articles sur le sujet, une liste des médiateurs pour chaque État américain, de même que des conseils pour les médiateurs. Ce site ne s'adresse pas aux utilisateurs et il ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**66. The Mediation Room (<https://www.themediationroom1.com>)**

- a. Il s'agit d'un site Internet utilisé exclusivement à des fins de génération de trafic internet dans le but d'en vendre le nom de domaine. On n'y trouve aucun service quelconque, si ce n'est des nombreuses références commerciales à d'autres sites Internet, lesquelles ne nous sont aucunement pertinentes.

**67. MESUTRAIN (<http://accanis-ltd.com>)**

- a. Point fort
  - i. Le site Internet du service de médiation, de même que l'interface de ce dernier sont visuellement bien conçus.
- b. Points faibles
  - i. Il nous a été impossible de déterminer avec certitude le niveau de sécurité du service, puisque les informations à ce sujet ne sont pas disponibles, mais il ne bénéficie pas d'un certificat numérique ;
  - ii. Le service ne vise pas à la prise en charge des dossiers de médiation, il est plutôt dédié à la gestion des séances de médiation en ligne.
- c. Autres commentaires
  - i. Le service ne semble pas intégrer de fonction de courriels sécurisés entre les divers participants à une séance de médiation ;
  - ii. Ce service ne s'adresse pas directement aux utilisateurs, mais plutôt aux professionnels de la médiation ;
  - iii. Il est impossible de tester le service, puisque cette fonctionnalité n'est pas disponible.

**68. Michigan Cybercourt (<http://michigancybercourt.net>)**

- a. Ce site Internet n'est rien de plus qu'un annuaire électronique de professionnels du droit dans divers domaines. Il n'héberge aucun service de résolution en ligne des litiges, pas plus qu'il ne traite de la résolution alternative des litiges.

**69. Modria (<https://www.modria.com>)**

- a. Points forts

- i. Le site Internet est très convivial et on y trouve rapidement toute l'information pertinente ;
  - ii. Le service de résolution en ligne des litiges est adaptable aux besoins des utilisateurs ;
  - iii. Le service intègre la technologie au processus de prise de décision ;
  - iv. Le service jouit du support d'une équipe chevronnée, spécialisée et reconnue dans le domaine.
- b. Point faible
  - i. L'option « Resolve your dispute » est invalide et renvoie un message d'erreur à l'utilisateur.
- c. Autres commentaires
  - i. Le service de résolution en ligne des litiges n'est pas directement accessible par les utilisateurs, mais plutôt intégré aux plateformes de règlement des litiges de ses partenaires ;
  - ii. Selon les informations disponibles sur le site Internet, eBay et Paypal seraient partenaires de Modria. Or, aucune information à ce sujet n'apparaît sur les sites Internet desdites entreprises ;
  - iii. Il est impossible de tester le service, puisque cette fonctionnalité n'est pas disponible.

**70. Money Claim Online ([www.moneyclaim.gov.uk](http://www.moneyclaim.gov.uk))**

- a. Points forts
  - i. Pleinement intégré au système judiciaire public britannique ;
  - ii. Le niveau de sécurité est particulièrement élevé (encryptage des communications, etc.).
- b. Points faibles
  - i. La compétence territoriale de ce service est limitée au Royaume-Uni ;
  - ii. La convivialité du site Internet pourrait être améliorée.
- c. Autres commentaires
  - i. Il s'agit de la plateforme électronique de réclamation de sommes impayées du système judiciaire britannique ;
  - ii. Dû à l'intégration de ce service au système judiciaire britannique, il nous a été impossible d'en tester les fonctionnalités.

**71. National Arbitration Forum ([www.adrforum.com](http://www.adrforum.com))**

- a. Il s'agit du site Internet d'une association américaine comptant plus de 12 500 membres et dédiée à la promotion et à l'avancement de l'accès à la justice. Cette association supervise le développement et la mise en place de programmes de



résolution alternative des litiges sur l'ensemble du territoire américain. Toutefois, cette association n'offre aucun service de résolution en ligne des litiges accessible aux utilisateurs.

**72. National Mediation Board ([www.nmb.gov](http://www.nmb.gov))**

- a. Il s'agit du site Internet de l'organisme de supervision des processus de règlement alternatif des litiges en matière de relations de travail dans les domaines des chemins de fer et de l'aviation. Bien qu'ils affirment offrir un service de résolution en ligne des litiges dans ces domaines, celui-ci est privé et non accessible aux utilisateurs. Nous n'avons donc pas été en mesure de l'évaluer, ni même d'en avoir un quelconque aperçu. De plus, le site ne fournit aucune information à ce sujet.

**73. Net-ARBitration Works ([www.net-arb.com](http://www.net-arb.com))**

- a. Point fort
  - i. Le site Internet comprends beaucoup d'information.
- b. Points faibles
  - i. Le site Internet et le service d'arbitrage en ligne semblent très amateurs ;
  - ii. Aucune liste d'arbitre n'est disponible sur le site Internet et il est impossible de déterminer qui prendra en charge le dossier soumis ;
  - iii. Il est impossible de tester le service, puisque cette fonctionnalité n'est pas disponible.
- c. Autre commentaire
  - i. Nous déconseillons fortement d'utiliser ce site Internet et son service d'arbitrage, puisque des doutes quant à sa fiabilité et à sa sécurité subsistent après notre analyse.

**74. NetNeutrals (<http://netneutrals.com/>)**

- a. Points forts
  - i. Le service de négociation est directement lié aux achats effectués sur eBay ;
  - ii. Le service semble très simple et expéditif.
- b. Point faible
  - i. Il est impossible de tester le service ou d'en avoir un aperçu, puisque l'accès nécessite obligatoirement les informations d'achat fournies par eBay.

- c. Autres commentaires
  - i. Le service ne semble pas bénéficier d'un certificat numérique, quoique le site Internet mentionne que les communications entre les utilisateurs, de même que les informations financières entrées dans la plateforme, sont encryptées ;
  - ii. Notre évaluation se fonde sur le service « Direct Negotiation Forum » et non pas sur le service « Independent Feedback Review », tous deux offerts sur le site Internet.

**75. ODR.NL** (<http://www.e-mediation.nl>)

- a. Il s'agit d'un site Internet utilisé exclusivement à des fins de génération de trafic internet dans le but de vendre le nom de domaine. On n'y trouve aucun service quelconque, si ce n'est des nombreuses références commerciales à d'autres sites Internet, lesquelles ne nous sont aucunement pertinentes.

**76. ODR Exchange** ([www.odrexchange.com](http://www.odrexchange.com))

- a. Il s'agit du site Internet d'une organisation qui coordonne une consultation internationale d'envergure concernant l'élaboration de l'infrastructure digitale permettant, à terme, le développement de services internationaux de résolution des litiges. Ce site ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**77. Online Arbitrators** (<http://www.onlinearbitrators.com/index.cfm>)

- a. Il s'agit d'un site Internet dédié à la question de l'arbitrage. On y trouve un annuaire d'arbitres, des ressources documentaires et des liens externes, mais ce site ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**78. Onlinearbitration** ([www.onlinearbitration.net](http://www.onlinearbitration.net))

- a. Point fort
  - i. Le site Internet est épuré et visuellement agréable à consulter.
- b. Points faibles
  - i. Le site Internet ne contient pas assez d'informations (prix, caractéristiques, mode de communication entre les participants, déroulement du processus, sélection et identité des arbitres, etc.) nous permettant d'évaluer en profondeur le service de résolution en ligne des litiges ;
  - ii. Il est impossible d'avoir un aperçu ou de tester le service ;

- iii. Le site Internet n'est pas convivial.
- c. Autres commentaires
  - i. La sécurité du site Internet et du service semble défaillante, puis qu'il ne bénéficie d'aucun certificat numérique et ne traite pas de la gestion des données personnelles ;
  - ii. Le site Internet, de même que le service semblent incomplets.

**79. Onlineombud ([www.onlineombud.com](http://www.onlineombud.com))**

- a. Point fort
  - i. Le site Internet contient beaucoup d'information.
- b. Points faibles
  - i. La sécurité du service semble lacunaire (l'ensemble des communications s'effectue par courriel, il n'existe aucune plateforme spécifique sécurisée, etc.) ;
  - ii. Il est impossible de tester le service.
- c. Autres commentaires
  - i. Une fois le dossier ouvert sur le site Internet, le déroulement de la médiation en ligne s'effectue entièrement par courriel ;
  - ii. La portée effective du service semble restreinte, dans la mesure où celui-ci est fondé sur les dispositions législatives de l'Afrique du Sud.

**80. PARLe (<https://scl.cyberjustice.ca/>)**

- a. Points forts
  - i. Le service de résolution en ligne des litiges est développé et supporté par l'Université de Montréal ;
  - ii. Le site Internet, de même que le service, sont très conviviaux et on y retrouve aisément toute l'information nécessaire à l'évaluation et l'utilisation de celui-ci ;
  - iii. L'utilisation du service est grandement simplifiée par l'intégration de champs préétablis dans la structure de la plateforme ;
  - iv. Les champs préétablis sont privilégiés par rapport aux champs libres : par exemple, lors de la description du problème, plusieurs types de situations sont proposées (cases à cocher), avec la possibilité d'y ajouter des informations complémentaires.

- b. Points faibles
  - i. Il n'existe pas de démonstration vidéo du service, pas plus qu'il n'est possible de la tester ;
  - ii. Le design de la plateforme est sommaire.
- c. Autre commentaire
  - i. La plateforme de ce service est aisément adaptable aux besoins des différentes organisations intéressées par son utilisation.

### **81. Paypal Resolution Center ([www.paypal.com](http://www.paypal.com))**

- a. Points forts
  - i. La sécurité, la fiabilité et la réputation du site Internet et de ses services sont universellement reconnues ;
  - ii. L'ensemble des informations pertinentes à la compréhension du service de règlement des litiges est aisément repérable et clairement présentée ;
  - iii. Le site Internet et le service sont conviviaux et très faciles d'utilisation.
- b. Point faible
  - i. Il est impossible de tester le service de résolution des litiges, dans la mesure où l'on doit tout d'abord avoir procédé à une transaction sur un site externe afin d'accéder au service.
- c. Autres commentaires
  - i. Bien que le service prenne en charge une fonction de négociation entre les utilisateurs, Paypal peut être appelé à trancher les litiges lorsqu'il s'avère impossible, pour les parties, de parvenir à une entente à l'amiable ;
  - ii. Le site Internet de Modria (voir évaluation à ce sujet) affirme partager certains logiciels, dont sa plateforme de règlement en ligne des litiges, avec Paypal. Or, il nous a été impossible de vérifier avec certitude l'exactitude de cette affirmation, puisqu'aucune mention n'en est faite sur le site Internet de Paypal.

### **82. PeopleClaim ([http://www.peopleclaim.com/Default\\_AB.aspx](http://www.peopleclaim.com/Default_AB.aspx))**

- a. Points forts
  - i. Le service de médiation du site Internet adopte une approche novatrice ;
  - ii. Le site Internet, de même que le service sont très conviviaux et agréables à utiliser ;
  - iii. La création d'une réclamation est simple, rapide et efficace (cases à cocher, menus déroulants, etc.) ;
  - iv. Le service peut être utilisé afin de résoudre un large éventail de litiges ;

- v. Le service peut compter sur de nombreux partenaires.
- b. Point faible
  - i. Il n'est pas possible de tester le service.
- c. Autre commentaire
  - i. Il s'agit essentiellement d'un service d'encadrement et d'assistance à la négociation qui vise un très large éventail de situations et qui incorpore des méthodes novatrices telles que le recours optionnel au public sur Internet ou encore l'envoi d'un résumé de la réclamation à des tiers (régulateurs, organisations de surveillance des pratiques commerciales, etc.).

**83. Possession Claim Online** (<https://www.possessionclaim.gov.uk/pcol/>)

- a. Points forts
  - i. Pleinement intégré au système judiciaire public britannique ;
  - ii. Le niveau de sécurité est particulièrement élevé (encryptage des communications, etc.).
- b. Points faibles
  - i. La compétence territoriale de ce service est limitée au Royaume-Uni ;
  - ii. La convivialité du site Internet pourrait être améliorée.
- c. Autres commentaires
  - i. Il s'agit de la plateforme électronique de réclamation de certains biens du système judiciaire britannique ;
  - ii. Dû à l'intégration de ce service au système judiciaire britannique, il nous a été impossible d'en tester les fonctionnalités.

**84. Private Judge** (<http://www.privatejudge.com>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une professionnelle de la médiation et de l'arbitrage. On y trouve une description des services qu'elle offre, ainsi que des conseils sur ces questions. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site Internet.

**85. Resolution Canada** ([www.resolutioncanada.ca](http://www.resolutioncanada.ca))

- a. Il s'agit du site Internet d'un organisme de résolution des litiges relatifs à l'enregistrement des noms de domaines « .ca ». Or, aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site Internet.

**86. Resolution Forum Inc.** (<http://www.resolutionforum.org>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une entreprise offrant un service de résolution alternative des litiges incorporant des attributs de la médiation, de l'arbitrage et du droit collaboratif. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'est toutefois disponible sur ce site Internet.

**87. RisolviOnline** ([www.risolvionline.com](http://www.risolvionline.com))

- a. Points forts
  - i. Le service est offert dans trois langues différentes (anglais, français et italien) ;
  - ii. Lors de la création du dossier, une politique de confidentialité doit être acceptée par l'utilisateur – les « conciliateurs online » doivent respecter des normes de comportement bien identifiées – et le règlement du service est facilement accessible et doit être accepté par l'utilisateur ;
  - iii. La liste des médiateurs est disponible sur le site Internet.
- b. Points faibles
  - i. Malgré l'existence d'une démonstration vidéo du service, il n'est pas possible de le tester ;
  - ii. Lorsque les parties parviennent à un accord, le document formalisant l'entente doit être envoyé au secrétariat du service par courrier ou par fax (la transmission par courriel ne semble donc pas prise en compte).
- c. Autre commentaire
  - i. Il est difficile de définir clairement s'il s'agit d'une initiative privée ou publique.

**88. SettleOnline** ([www.settleonline.com](http://www.settleonline.com))

- a. Il s'agit du site Internet d'une importante organisation de consultants en matière de médiation, d'arbitrage et, au sens le plus large, de la résolution alternative des litiges. On y trouve plusieurs services, notamment concernant la gestion des processus de résolution alternative des litiges. Aucun service de résolution en ligne des litiges n'y est toutefois disponible.

**89. SettleTheCase** (<http://www.settlethecase.com>)

- a. Il s'agit du site Internet d'une organisation offrant des services d'assistance à la préparation des dossiers de résolution alternative des litiges, notamment grâce au recours à la technologie. Or, aucun service de résolution en ligne des litiges n'est disponible sur ce site Internet.

**90. SettleToday (<http://www.settletoday.com>)**

- a. Points forts
  - i. L'obtention d'une décision survient dans les 24 heures après que le dossier ait été complété par toutes les parties ;
  - ii. Le site Internet comprend beaucoup d'information sur le service d'arbitrage en ligne offert.
- b. Points faibles
  - i. Il n'est pas possible de connaître l'identité des arbitres, ni même leurs qualifications ;
  - ii. Il n'est pas possible de tester le service ;
  - iii. Bien que beaucoup d'information soit disponible sur le site Internet, trop peu de celle-ci porte, dans le détail, sur le service.
- c. Autre commentaire
  - i. Le service d'arbitrage en ligne a une portée territoriale limitée : il n'est disponible qu'aux États-Unis.

**91. SmartSettle (<http://www.smartsettle.com>)**

- a. Points forts
  - i. Les services de négociation et d'arbitrage en ligne furent fondés et sont toujours dirigés par un universitaire ;
  - ii. Le site Internet, de même que les services semblent très crédibles et fonctionnels ;
  - iii. Le site Internet est très convivial et agréable à utiliser.
- b. Points faibles
  - i. Malgré la convivialité du site Internet, il ne nous a pas été possible de repérer l'information quant au coût d'utilisation des services ;
  - ii. Il n'est pas possible de tester le service.
- c. Autre commentaire
  - i. Les services adoptent une approche novatrice, de par leur recours à la technologie : le processus de négociation est pris en charge par un algorithme déterminant automatiquement, dans le cas d'un litige financier, le montant

approprié du règlement si possible ou, dans les cas plus complexes, la modélisation des variables et solutions. En cas d'impasse, il est possible de recourir à l'arbitrage.

**92. South African Institute of Intellectual Property Law ([www.saiipl.org.za](http://www.saiipl.org.za))**

- a. Points forts
  - i. Il s'agit du site Internet et du service d'arbitrage officiels de l'Institut sud-africain de propriété intellectuelle ;
  - ii. Le service jouit d'une excellente crédibilité et d'une réputation établie sur la scène juridique sud-africaine.
- b. Points faibles
  - i. La convivialité du site Internet pourrait être améliorée ;
  - ii. Il n'est pas possible de tester le service ;
  - iii. Un délai d'environ deux mois est nécessaire afin que le litige ne soit tranché.
- c. Autres commentaires
  - i. Il s'agit d'un service d'arbitrage en ligne relativement aux litiges de noms de domaines ;
  - ii. Bien que l'ensemble du processus se déroule en ligne, le service ne recourt à aucun logiciel ou plateforme spécifique : les informations sont transmises par courriel ou par la poste ;
  - iii. La portée territoriale du service est limitée aux noms de domaines sud-africains.

**93. Sports Dispute Resolution Centre of Canada ([www.crdsc-sdrcc.ca](http://www.crdsc-sdrcc.ca))**

- a. Il s'agit du site Internet du Centre de règlement des différends sportifs du Canada. Bien que ce site propose une importante quantité d'informations relativement aux litiges dans le domaine du sport et à leur prévention, de même que des services hors ligne de règlement des litiges, il ne prévoit aucun service de résolution en ligne de ceux-ci.

**94. SquareTrade (<http://www.squaretrade.com>)**

- a. Il s'agit du site Internet d'une entreprise fournissant des garanties et des plans de protection pour les appareils électroniques achetés en ligne. Toutefois, depuis 2008, l'entreprise n'offre plus de services de résolution en ligne des litiges (négociation, médiation) pour les biens achetés sur eBay, comme c'était le cas auparavant.

**95. Telecommunication Industry Ombudsman (TIO) ([www.tio.com.au](http://www.tio.com.au))**



- a. Il s'agit du site Internet de l'Ombudsman australien de l'industrie des télécommunications. On y trouve un service de résolution des plaintes des consommateurs dans ce domaine, mais il n'est pas clair si l'ensemble du processus se déroule en ligne. Qui plus est, ce processus semble excessivement lourd et complexe et, pour toutes ces raisons, nous considérons qu'il sort du cadre de notre analyse.

**96. The Claim Room (<http://www.theclaimroom.com>)**

- a. Ce lien n'est pas fonctionnel, il nous renvoie à la page d'un site de création de sites Internet. Après une recherche entourant l'expression « The claim room » sur Google, nous n'avons rien trouvé de pertinent. Il va donc de soi que ce site Internet ne prévoit aucun service de résolution en ligne des litiges.

**97. TRUSTe (<http://www.truste.com>)**

- a. Il s'agit du site Internet d'une entreprise oeuvrant dans la gestion et la certification de la confidentialité des données de ses clients. À cet effet, celle-ci offre plusieurs produits de certification, auxquels est automatiquement intégré un service de traitement des plaintes des utilisateurs relativement à la confidentialité de leurs informations. Ces plaintes sont alors transmises électroniquement à TRUSTe, qui en détermine le bienfondé. Nous considérons que cette manière de procéder sort du cadre de notre analyse, d'autant plus que le site Internet ne mentionne aucune autre caractéristique de ce processus que celles mentionnées précédemment.

**98. Ujuj (<http://www.ujuj.org>)**

- a. Point fort
  - i. Approche novatrice et originale face à la résolution des conflits.
- b. Points faibles
  - i. Il n'est pas possible de tester le service ;
  - ii. Faible niveau de sécurité ;
  - iii. L'approche de ce service n'est aucunement juridique, elle se fonde plutôt sur l'équité ou encore sur les apparences d'un dossier.
- c. Autre commentaire

- i. Il s'agit d'un site Internet où le demandeur dépose son dossier sous le format d'une capsule vidéo d'une durée maximale de 3 minutes et à laquelle le défendeur répond également par une autre capsule vidéo. Les utilisateurs du site Internet ont alors un certain délai pour voter en faveur de l'une ou l'autre des parties.

**99. Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy (UDRP) at ICANN ([www.icann.org/en/udrp/udrp.htm](http://www.icann.org/en/udrp/udrp.htm))**

- a. Il s'agit du site Internet de l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, lequel contient beaucoup d'information relativement aux noms de domaines, de même qu'aux litiges en découlant. Bien qu'on y trouve un ensemble de règles uniformisant les procédures de résolution des litiges en matière de noms de domaine (le Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy), aucun service de résolution des litiges à proprement parler n'est prévu sur ce site Internet, ce qui l'exclut donc du champ de notre évaluation.

**100. Virtual Courthouse (<http://www.virtualcourthouse.com>)**

- a. Points forts
  - i. Le site Internet est convivial et facile à utiliser ;
  - ii. Le service de résolution en ligne des litiges semble convivial et simple d'utilisation ;
  - iii. Le service semble efficace et être fondé en droit ;
  - iv. Les qualifications des administrateurs du site Internet nous sont crédibles.
- b. Points faibles
  - i. Il n'est pas possible de tester le service ;
  - ii. L'emplacement des médiateurs et arbitres dans la liste à laquelle ont accès les utilisateurs varie en fonction du type de forfait mensuel auxquels ces médiateurs et arbitres adhèrent. Cette situation est, selon nous, susceptible d'avoir un impact sur la neutralité et l'impartialité du classement de cette liste.
- c. Autre commentaire
  - i. Un des administrateurs du site Internet est également médiateur et arbitre, ce qui peut laisser craindre un certain conflit d'intérêts dans la qualité de son positionnement dans la liste disponible aux utilisateurs.

**101. The Virtual Magistrate (<http://www.vmag.org>)**

- a. Ce site Internet, de même que son hyperlien, ne sont plus fonctionnels. Après avoir élargi notre recherche, il appert que « The Virtual Magistrate Project » était, vers le milieu des années 1990, un projet pionnier de règlement en ligne des litiges. Il n'est toutefois aujourd'hui plus en ligne.

**102. WebAssured ([www.webassured.com](http://www.webassured.com))**

- a. Il s'agit du site Internet d'une entreprise offrant des services de certification de la qualité des sites Internet. On y trouve un onglet permettant aux consommateurs de loger une plainte auprès de l'entreprise, mais celui-ci sera, selon le libellé affiché sur le site Internet, disponible bientôt. En date du 26 juin 2013, aucun service de résolution en ligne des litiges n'est donc disponible sur ce site.

**103. Webmediate (<http://www.webmediate.com>)**

- a. Il s'agit d'un site Internet utilisé exclusivement à des fins de génération de trafic internet dans le but de vendre le nom de domaine. On n'y trouve aucun service quelconque, si ce n'est des nombreuses références commerciales à d'autres sites Internet, lesquelles ne nous sont aucunement pertinentes.

**104. World Intellectual Property Organization (WIPO) (<http://www.wipo.int/amc/en/index.html>)**

- a. Il s'agit du site Internet de la World Intellectual Property Organization et, bien que celle-ci soit dotée d'un centre d'arbitrage et de médiation, ce dernier n'offre pas, en date du 26 juin 2013, de service complet en ligne. Il est toutefois possible d'avoir recours à la WIPO Electronic Case Facility (ECAF) afin de communiquer et archiver les communications et documents de toutes les parties à un litige. De plus, ECAF permet d'accéder à un sommaire des informations du dossier, aux délais, aux informations permettant de joindre les parties, de même qu'au statut financier du dossier. Or, puisque les processus de médiation et d'arbitrage s'effectuent en personne et à grand frais, nous considérons qu'ils sortent du cadre de notre analyse.

## CONCLUSION

Suite à la compilation et à l'évaluation des initiatives de résolution en ligne des litiges, nous sommes en mesure de dresser un portrait global de la situation, et d'en tirer plusieurs importantes conclusions. Tout d'abord, il s'avère qu'une proportion considérable des sites Internet que nous avons compilés puis évalués ne prévoyaient aucune initiative de résolution en ligne des litiges. En effet, parmi les cent-quatre sites Internet à l'étude<sup>4</sup>, seulement trente-et-un, soit 29,8% d'entre eux, mettaient à disposition de l'utilisateur un service ou une plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges. À l'inverse, bien que 70,2% des sites Internet analysés traitaient, de près ou de loin, de la résolution en ligne des litiges, aucun service ou plateforme à cet effet n'y étaient disponibles. Dans cette dernière catégorie, on trouvait notamment:

1. des services de greffe électronique ;
2. des associations de défense des consommateurs offrant de l'information orientée envers ceux-ci ;
3. un système de négociation automatisée ;
4. des services de dépôt et de gestion administrative des dossiers en ligne ;
5. des sociétés offrant des services de résolution alternative des litiges (en personne) ;
6. des sociétés proposant des outils logiciels de gestion administrative des dossiers physiques de médiation et d'arbitrage (en personne) ;
7. des organismes se consacrant à la promotion des modes alternatifs de résolution des litiges ;
8. des sociétés offrant des services de formation à la négociation et à la médiation ;
9. un service de création de dossiers judiciaires et de saisine des autorités judiciaires françaises ;
10. des répertoires de professionnels de la résolution des litiges ;
11. une société offrant des services de gestion des conflits d'affaire ;
12. un organisme d'autorégulation des médias en ligne ;
13. des sites Internet à vocation informative en matière de noms de domaines ou, dans d'autres cas, sur les méthodes alternatives de résolution des litiges ;
14. un service de consultation en matière de méthodes alternatives de résolution des litiges ;
15. un service de soutien aux professionnels de la médiation ;
16. un service de résolution des conflits en matière de noms de domaines ;
17. un service d'assistance à la préparation des dossiers en matière de résolution alternative des litiges ;

---

<sup>4</sup> En date de juillet 2013.

18. une société offrant un service de gestion et de certification de la confidentialité des données numériques ;
19. une société offrant un service de certification de la qualité des sites Internet ; et
20. des sites Internet n'offrant aucun service quelconque, mais visant uniquement à générer du trafic internet à des fins publicitaires et afin d'en vendre le nom de domaine.

Ces sites Internet ne sont, bien entendu, pas pertinents au processus d'évaluation des initiatives de résolution en ligne des litiges et, pour cette raison, ils n'ont fait l'objet d'aucune évaluation, tant dans la première section de la présente analyse que dans la seconde. À l'inverse, parmi les trente-et-un sites Internet prévoyant une initiative de résolution en ligne des litiges à laquelle les utilisateurs peuvent avoir directement accès<sup>5</sup> et ayant fait l'objet d'une évaluation, douze nous sont apparus comme étant particulièrement intéressants. Ces initiatives se sont distinguées, tant objectivement que subjectivement, en ce qui a trait à leur pertinence, à la qualité de leur conception ou encore à leurs fonctionnalités et leur aisance d'utilisation. Ces initiatives sont les suivantes :

1. eBay Resolution Center ;
2. eCourtroom Federal Law ;
3. eQuibbly ;
4. Modria ;
5. Money Claim Online ;
6. PARLe ;
7. Possession Claim Online ;
8. People Claim ;
9. SmartSettle ;
10. Paypal Resolution Center ;
11. RisolviOnline ; et
12. Virtual Courthouse.

Bien que ces initiatives soient uniques et, de ce fait, différentes, elles présentent essentiellement toutes un ensemble de caractéristiques précises en justifiant la pertinence. Certaines d'entre elles s'illustrent de par la qualité de leur conception, leur efficacité ou encore leur convivialité (eQuibbly, Modria, People Claim, SmartSettle, RisolviOnline et Virtual Courthouse), alors que d'autres, en plus de

---

<sup>5</sup> Par opposition aux sites Internet présentant des logiciels de résolution en ligne des litiges dans le but de les vendre aux professionnels de la résolution alternative des conflits, tels que notamment Juripax ou Conflict Resolution Software.

bénéficiaire de ces qualités, sont intégrées à d'importantes et crédibles sociétés (eBay Resolution Center, Paypal Resolution Center) ou au sein du milieu académique (PARLe). Qui plus est, trois de ces initiatives nous sont apparues comme étant particulièrement novatrices, en ce sens qu'elles sont pleinement intégrées au système judiciaire de leur juridiction (eCourtroom Federal Law, Money Claim Online et Possession Claim Online). Bref, la majorité de ces douze initiatives présentaient par un ensemble d'attributs particulièrement intéressants et, dans une perspective fonctionnelle, très avantageux, à savoir :

1. la présentation d'une page d'accueil épurée et professionnelle ;
2. la convivialité et l'esthétisme sur chaque page de la plateforme ;
3. l'utilisation de repères visuels dans la plateforme ;
4. la simplicité d'utilisation de la plateforme ;
5. la simplicité d'accès aux informations pertinentes (déroulement du processus, rubrique d'aide, politique de gestion des données personnelles, etc.) ;
6. la possibilité de tester la plateforme, particulièrement en permettant aux utilisateurs de ne pas donner d'informations personnelles ;
7. le fait que le déroulement du processus soit rapidement et aisément compréhensible par les utilisateurs ;
8. un traitement expéditif des dossiers ;
9. un niveau de sécurité élevé (et la mention sobre de ce fait sur le site Internet) ;
10. la disponibilité de l'identité et des qualifications des personnes susceptibles de trancher le litige ; et
11. l'identification des principaux partenaires de la plateforme dans le bas de la page.

Nous avons par ailleurs rapidement été en mesure de déterminer, lors de notre analyse des trente-et-une initiatives de résolution en ligne des litiges, un ensemble de caractéristiques entravant leur fonctionnement optimal, à savoir :

1. l'inexistence d'une démonstration vidéo ou d'une fonction de test ;
2. la non-convivialité et complexité dans la navigation sur le site Internet et l'utilisation de la plateforme ;
3. l'affichage de trop d'informations sur une seule page, rendant par le fait même sa consultation laborieuse ;
4. l'ambiguïté des indications et instructions d'utilisation de la plateforme ;
5. la restriction de la taille des champs alloués à la description du litige ;
6. le fait de demander plus de renseignements personnels que nécessaires lors de la création du dossier ;
7. l'impossibilité, pour les utilisateurs, de supprimer leurs dossiers à tout moment ;
8. l'inexistence d'une politique en matière de gestion et de protection des données à caractère privé ; et

9. l'impossibilité, pour les utilisateurs, d'obtenir des détails sur l'identité et les qualifications des personnes susceptibles de trancher leur litige.

En conclusion, il est fondamental de préciser que la présente analyse s'insère dans un processus continu d'étude, de mise à jour et d'évaluation des initiatives de résolution en ligne des litiges à être développées par les milieux commercial, gouvernemental et académique. De nombreux projets novateurs sont donc susceptibles de voir le jour à court, moyen et long terme et, si l'on considère la nécessité de répondre efficacement à la problématique de l'accès à la justice, conjuguée à l'effervescence du monde juridique en ce qui a trait à la résolution alternative des différends, il est tout à fait concevable que notre évaluation s'en trouve rapidement bonifiée. Bref, bien que notre analyse ne saurait être considérée « achevée », elle vise toutefois à établir un cadre de référence concret quant à l'évaluation des initiatives de résolution en ligne des litiges et est, à ce titre, dès à présent fonctionnelle.