

COMITÉ DE NORMALISATION – PAJLO
VOCABULAIRE DES MODES SUBSTITUTIFS DE RÉOLUTION DES DIFFÉREND
DOSSIER D'ANALYSE
Par Isabelle Chénard

Groupe *dispute resolution* (partie IV)

TERMES EN CAUSE

cyber alternative dispute resolution / cyber-ADR / cyberADR
cyber arbitration / cyber-arbitration / cyberarbitration
cyber dispute resolution
cyber court / cyber-court / cybercourt
cyber mediation / cyber-mediation / cybermediation
cyber negotiation / cyber-negotiation / cybernegotiation
electronic alternative dispute resolution / electronic ADR / e-ADR / eADR
electronic arbitration
electronic dispute resolution
electronic mediation
electronic negotiation
off-line/offline alternative dispute resolution / off-line/offline ADR
off-line/offline arbitration
off-line/offline dispute resolution
off-line/offline mediation
off-line/offline negotiation
on-line/online alternative dispute resolution / on-line/online ADR / OADR
on-line/online alternative dispute resolution provider / OADR provider
on-line/online alternative dispute resolution service / OADR service
on-line/online alternative dispute resolution service provider / OADR service provider
on-line/online arbitration
on-line/online dispute resolution / ODR
on-line/online dispute resolution provider / ODR provider
on-line/online dispute resolution service / ODR service
on-line/online dispute resolution service provider / ODR service provider
on-line/online mediation
on-line/online negotiation

MISE EN SITUATION

L'avènement d'Internet, et notamment du commerce électronique, a mené à l'*online dispute resolution* ou *ODR* – en opposition au système « traditionnel » du *offline dispute resolution* – et, forcément, à l'émergence d'une terminologie relative à l'utilisation des technologies de l'information dans la résolution des différends. Le présent dossier traite de quelques termes de base propres à cette réalité virtuelle.

ÉQUIVALENTS NORMALISÉS OU RECOMMANDÉS

Aux fins de notre dossier, nous présentons un tableau de termes étudiés dans des dossiers antérieurs et de leurs équivalents normalisés ou recommandés. À moins qu'une analyse et ses conclusions ne commandent le contraire, nous appliquerons ces équivalents dans le présent dossier.

alternative dispute resolution; alternate dispute resolution; ADR	mode substitutif de résolution des différends (n.m.); MSRD	CTDJ MSRD 201
alternative dispute resolution provider; alternative dispute resolution service provider; dispute resolution provider; dispute resolution service provider	prestataire de service de résolution des différends (n.é.)	CTDJ MSRD 202
alternative dispute resolution service; dispute resolution service	service de résolution des différends (n.m.)	CTDJ MSRD 202
arbitration	arbitrage (n.m.)	BT MSRD 101
dispute resolution	résolution des différends (n.f.)	CTDJ MSRD 201
mediation	médiation (n.f.)	CTTJ MSRD 306
negotiation; bargaining	négociation (n.f.)	BT MSRD 113

ANALYSE NOTIONNELLE

off-line/offline alternative dispute resolution / off-line/offline ADR
off-line/offline arbitration
off-line/offline dispute resolution
off-line/offline mediation
off-line/offline negotiation

on-line/online alternative dispute resolution / on-line/online ADR / OADR
on-line/online arbitration
on-line/online dispute resolution / ODR
on-line/online mediation
on-line/online negotiation

Voici les définitions des termes *offline* et *online* tirées du *Canadian Oxford Dictionary*, 2^e éd. :

off-line • adj. **1** *Computing* (of a computer terminal or process) not directly controlled by or connected to a central processing unit. **2** designating or relating to the initial stage of video editing, in which the material is viewed and the desired selections are made. • **adv.** **1** with a delay between the production of data and its processing: while not directly controlled by or connected to a central processing unit. **2** while not surfing the Internet or otherwise connected to a computer network.

online • adj. **1** (of an operation or process) carried out while connected to a computer and under its direct control. **2** designating or relating to a service, resource, etc., available or performed using a computer network (esp. the Internet) (*online dictionaries*). • **adv.** **1** while thus controlled or connected. **2** by means of or over a computer network, esp. the Internet. [...]

Tout d'abord, pour ce qui est des graphies avec ou sans le trait d'union, le Bureau de la traduction donne l'information suivante :

Off-line and *on-line* may be hyphenated or written as single words, **offline** and **online**. These are all standard spellings. (http://www.btb.termiumplus.gc.ca/wrtps-srch?lang=eng&srchtxt=offline&i=&lettr=indx_catlog_o&cur=1&nbr=&comencsrch.x=12&comencsrch.y=15)

Cependant, dans l'ouvrage intitulé *E-Writing: 21st-Century Tools for Effective Communication*, on lit :

[...] words are always in a state of transition because our language is a spoken rather than a dead language. New concepts are always evolving for which we have to create language. When two words are initially used together frequently, they appear hyphenated. When they are used almost exclusively together, the hyphen is dropped and they become one word. For example: *note book* started out as two words, then became hyphenated, and now it has become a solid word, *notebook*. [...] The same evolution has produced these

changes: *on line, on-line, online; feed back, feed-back, feedback; life style, life-style, lifestyle. Web site and e-mail are still in transition.*

(https://books.google.ca/books?id=opVebUB-Js8C&pg=PA225&lpg=PA225&dq=%22on+line,+on-line,+online%22&source=bl&ots=pguhznBUxD&sig=dWLLitRy_zs_KSpH6aL57U_Pj4&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiw6sXWu_XWAhWHy4MKHRx8A80Q6AEIKjAA#v=onepage&q=%22on%20line%2C%20on-line%2C%20online%22&f=false)

Nous retiendrons donc les graphies *offline* et *online*.

Dans son article intitulé *Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology*, Rafal Morek parle de l'avènement de l'*online dispute resolution* (désigné aussi par l'abréviation **ODR**) et donne un aperçu de son application, notamment en regard de l'*offline dispute resolution*. Il semble que l'**ODR** ait d'abord été lié au commerce électronique. Il s'est par la suite étendu à d'autres types d'interactions, certaines pouvant avoir pris naissance « *online* » et d'autres, « *offline* ». Ce terme générique couvre un large éventail de modes substitutifs de résolution des différends (MSRD), par exemple les modes traditionnels comme l'arbitrage, la médiation, la négociation. Dans le cadre d'une **ODR**, le MSRD est soit totalement soit partiellement automatisé :

What is ODR?

The phenomenon known as **online dispute resolution** relates, to put it simply, to resolving disputes on the Internet. It is happening in many forms and forums across Canada, the United States, Europe and other countries. Today's ODR mechanisms are said to be early harbingers of the future global dispute resolution landscape in the Digital Age. [...]

The term **ODR** refers to an array of dispute resolution procedures. Some are fully automated, others, although they take place exclusively online, involve a human neutral. A large group of processes that are included in **ODR** use digital technologies to lesser degrees. Thus, **online dispute resolution** is not a monolithic concept – for this reason, some authors argue that it is more accurate not to speak of **ODR**, but rather of **ODR techniques** [...], or even of “a plethora of **online dispute resolution services**” [...] devoted to the expeditious and speedy resolution of disputes. The term **ODR** is used for mechanisms as different as dispute prevention (education, outreach, rating and feedback programs), ombudsman programs, blind bidding, automated negotiation, early neutral evaluation and assessment, mediation/conciliation, mediation-arbitration (binding and/or non-binding), arbitration, expert determination, “executive tribunals” or “virtual juries”. Based largely on traditional (**offline**) **alternative dispute resolution** [...] procedures, such as mediation or procedures, such as mediation or arbitration, and various hybrids thereof, **ODR** is sometimes equivalently labelled as e-ADR. [...] The synergy of alternative dispute resolution and information and communication technology via the Internet is considered a dominant feature of **ODR** as canvassed in legal literature.

The field of out-of-court dispute resolution has grown and flourished alongside the rapid advance of technology for almost thirty years. Yet, a successful relationship between **ADR and technology** could not have happened without the appearance of the commercial Internet and World Wide Web a decade ago. Since then, one of the main challenges facing

the global network is how to resolve a growing number of cross-border disputes in the electronic environment. Diverse legal and non-legal obstacles such as physical, linguistic and cultural distances between parties, juridical difficulties concerning the applicable law, competent jurisdiction and enforcement of judgments make traditional methods of dispute resolution ineffective in the online environment. It has been argued that these deficiencies may significantly hamper further development of the Internet and electronic commerce. Although not free from similar and other concerns, ODR is being depicted as the potentially optimal method to resolve disputes arising on the Internet.

At the commonsense level, as several authors argue, if the Internet gives rise to some disputes, it seems appropriate to employ the same medium to deal with them. [...] Given that parties physically located far from each other can easily “meet” and communicate in cyberspace, they can both cause and resolve a dispute in cyberspace. In addition, **ODR** can be more effective than traditional methods in terms of time, convenience and financial resources involved in dispute resolution procedure. [...] Thus, in Katsh and Rifkin’s view, **online dispute resolution** is “a response” to the dispute and other activities that are appearing online, and also “a user” of resources becoming available in cyberspace. Its nature, therefore, reflects various qualities and features of the online environment. [...]

ODR has qualities acquired from the online environment, but it also has traits acquired from ADR. **ODR** has the same potential advantages over litigation of greater efficiency, greater party control and lower costs. [...] It is fair to say that ODR grows directly out of the history of offline ADR – as observed by Rule – “in its earliest incarnations” online dispute resolution procedures were unchanged ADR procedures conducted online. [...] The first three pilot projects launched to develop workable dispute resolution techniques online (the Virtual Magistrate, the Online Ombuds Office and the Maryland Mediation Project) were based on arbitration, mediation and complaint assistance techniques. [...] For that reason, in the opinion of some authors, the ODR phenomenon relates simply to using the Internet to provide ADR, whether as an adjunct to face-to-face services or in substitution of them. [...] Consequently, they define **ODR** as “ADR that takes place using computer-mediated communications in the online environment”. [...] They also indicate that most laws and principles that apply to ADR in the brick-and-mortar regime will also apply to e-commerce and other Internet disputes. Yet, although ODR is an “offspring of ADR” [...] it must be pointed out that with the development of online technology “a new dimension has been added to the dispute resolution industry.” [...] Some **ODR procedures**, like automated negotiation or facilitated negotiation [...] do not have exact offline equivalents. At this point, the conclusion reached by Hörnle seems accurate: “In one sense, ODR is simply about the use of new tools – information management tools and communication tools – for dispute resolution. But it is equally true that these tools change the methods by which disputes are being solved. ODR introduces a new paradigm of dispute resolution.” [...]

The growing consensus believes that online dispute resolution can be useful for two types of disputes: those that arise from online interactions and those that arise offline. [...] Initially, the focus of **ODR** stakeholders was largely on consumer disputes resulting from e-commerce transactions. This continues to be an important area for **ODR**, but it has been joined by a growing number of disputing contexts. The chart below illustrates the wide range of fields in which different services have been offered by **ODR providers**. [Nous soulignons.]

(www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc)

Voici le résumé de l'ouvrage intitulé *Online Alternative Dispute Resolution: A Solution to Cross-Border Electronic Commercial Disputes* Paperback – Apr 10 2008, par Haitham Haloush :

E-commerce is important, and perhaps, inevitable. Thus to consider the legal implications of the growth and development of electronic commerce is essential. However, the lack of suitable dispute resolution mechanisms in cyberspace will constitute a serious obstacle to the further development of electronic commerce. This book argues when Alternative Dispute Resolution (ADR) moves to cyberspace, particularly arbitration and mediation as the main types of ADR, the form of **online alternative dispute resolution (OADR)** can maximise the growth of e-commerce. In analysing **OADR**, one must contemplate the value of fair process which **OADR** solutions are subject to. A big challenge for traditional dispute resolution processes, such as ADR, will be to adapt to the internet and capitalise on the new possibilities it presents. Another challenge will be to maintain the integrity and meaning of dispute resolution processes as they move online. Perhaps the greatest will be to design an **OADR** system which represents an effort at balancing, the need to provide effective mechanisms that increase access to justice, without which there seems little point in introducing the system and the need to provide just and fair administration of **OADR** processes without which the OADR outcome(s) will be cast in doubt. (<https://www.amazon.ca/Online-Alternative-Dispute-Resolution-Cross-Border/dp/3836499029>)

Comme nous le verrons dans les textes cités plus bas, le terme *alternative* est le plus souvent omis et les tournures *online alternative dispute resolution*, *online ADR* ou *OADR* sont plus rares :

In addition to this, and specifically in relation to **online ADR** (which is called **ODR**), the ODR Regulation has been adopted, amongst others introducing a so-called ODR Platform developed and operated by the European Commission. (<https://www.dlapiper.com/en/canada/insights/publications/2016/01/making-sales-online-to-the-eu/>)

Nous constatons aussi cette omission dans la série *offline alternative dispute resolution* ou *offline ADR*.

La Dispute Prevention and Resolution Division (« les Services de prévention et de règlement des différends ») du ministère de la Justice du Canada a publié le *Dispute Resolution Reference Guide* qui porte sur certains champs d'application de l'*online dispute resolution*, comme le commerce électronique et le recours à la technologie dans le cadre d'une procédure judiciaire, par exemple, la vidéoconférence :

I. What is Online Dispute Resolution

Online Dispute Resolution (ODR) “refers to a wide class of alternate dispute resolution processes that take advantage of the availability and increasing development of internet technology.” It is a set of DR processes that allow for the resolution of disputes via online

mechanisms such as the Internet or some form of technology that allows for virtual communication without requiring the parties to be in a room together.

Although almost all ODR processes tend to be ones that allow for written submissions only, there is a broad spectrum of ODR services that range from online arbitration to fully automated online ‘blind bidding’ negotiation services, and chat based mediation programs. The selection of the appropriate ODR format may depend on the nature of dispute and the parties involved. ODR processes should also be convenient for the users and not cause any undue accessibility concerns.

There are three main types of dispute classifications within the ODR framework:

i. ***Business to Business (B2B)***

Business to Business (B2B) disputes revolve around two commercial parties that are seeking to resolve a dispute over a specific transaction. The parties in B2B tend to be sophisticated users, and there is generally less concern over party vulnerability, and a greater emphasis placed on the convenience and expertise of the process. With many B2B disputes resolved with some form of ODR, the use of arbitration is prevalent.

ii. ***Business to Consumer (B2C)***

Business to Consumer (B2C) disputes are becoming more common, particular with the expansion of e-commerce. B2C disputes tend to be low-cost, but high-volume, and may involve unequal bargaining power between the consumer and the business. An ODR process may meet consumers’ need for redress against businesses and to provide the necessary support for due process rights.

iii. ***Consumer to Consumer (C2C)***

Consumer to consumer (C2C) disputes involve transactions between two consumers (i.e. the sale of a used item). These types of e-commerce transactions are also becoming more common with websites such as eBay or Craigslist acting as facilitators between two parties, although the website is not an actual party to the dispute.

[...]

II. CHARACTERISTICS OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION

ODR may be:

Voluntary: Most ODR processes allow the parties to elect to participate in them, or pursue their claim in another forum. Most also allow the parties to withdraw from the process at any given time.

Informal: The proceedings are generally more relaxed and informal than in-person proceedings such as mediation, litigation or arbitration. Depending on the ODR Provider and the rules in place, the process may be conducted in an asynchronous manner and allow the parties time to reflect on their positions before coming to any agreement.

Confidential: ODR is generally a confidential process, unless the parties agree otherwise. Notwithstanding a confidentiality clause or agreement, when the federal government is a party, the Access to Information Act and Privacy Act must be examined to determine the extent to which they restrict disclosure and withholding of information. [...]

Assisted: The ODR Neutral's role is that of an impartial third party who helps the parties come to a mutually acceptable settlement. (Note that an ODR Neutral is generally only used if the ODR process contains a mediation or arbitration component.)

[Nous soulignons.]

(<http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/dprs-sprd/res/drrg-mrrc/10.html#i>)

Dans l'ouvrage intitulé *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004, les auteurs Gabrielle Kaufmann-Kohler et Thomas Schultz s'attardent à l'importante question de savoir dans quelle mesure le processus doit se dérouler *online* pour être qualifié d'**ODR** :

Online Dispute Resolution

Page 7

ODR has only one overarching feature — it takes place online. The only comprehensive definition of **ODR** is that it refers to dispute resolution processes that operate online. But to focus on its online character reveals another issue: how much communication must take place online for a dispute resolution process to be classified as **ODR**?

If the answer is all communications related to the proceedings, the definition is under-inclusive, because an **online arbitration** where the award and only the award is sent by postal mail would no longer be **ODR** [...]. If the answer is that only some of the communications must take place online, then how much? In usual mediation or arbitration procedures, many emails are exchanged, but they certainly do not qualify as **ODR** for this sole reason. This leads to a sliding scale approach: a dispute resolution process that uses more or less online communications and can therefore be said to be more or less **ODR**. But this is hardly a workable definition.

[...] This book follows the definition provided by the American Bar Association Task Force on E-Commerce and ADR [...], and extends it to include cybercourts. The definition thus used in this book is the following:

ODR is a broad term that encompasses many forms of ADR and **court proceedings that incorporate the use of the Internet, websites, email communications, streaming media and other information technology as part of the dispute resolution process. Parties may never meet face to face when participating in ODR. Rather, they might communicate solely online.**

[Nous soulignons.]

Le document intitulé « Dispute Resolution Terms – The use of terms in (alternative) dispute resolution », un glossaire du National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC), un organisme australien, répond aussi à cette question. (Nous examinerons les termes **eADR** et **cyber-ADR** plus loin dans le présent dossier) :

On-line dispute resolution, ODR, eADR, cyber-ADR are processes where a substantial part, or all, of the communication in the dispute resolution process takes place electronically, especially via e-mail. Cf. automated dispute resolution processes.

[\(\(https://www.ag.gov.au/LegalSystem/AlternateDisputeResolution/Documents/NADRAC%20Publications/Dispute%20Resolution%20Terms.PDF\)\)](https://www.ag.gov.au/LegalSystem/AlternateDisputeResolution/Documents/NADRAC%20Publications/Dispute%20Resolution%20Terms.PDF)

Toujours sur le sens d'**ODR**, voir l'article de Hörnle J, intitulé 'Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law', 2001 2 *The Journal of Information, Law and Technology JILT*, à <http://elj.warwick.ac.uk/jilt/01-2/hornle.html> :

1.1 What is ODR?

Online dispute resolution is dispute resolution using information technology conducted at a distance, usually via the Internet, independent from the physical location of the parties. At present, the main application for **ODR** is extra-judicial dispute resolution, outside the ordinary court system. The first experiments in extra-judicial **ODR** were made during 1996/1997 in the US and Canada. This has developed from the use of **offline ADR**, which is more prevalent in the Anglo-American legal tradition. The principles of ADR systems are being integrated into the **ODR system**. Whereas, the court services around the world are also considering the incorporation of elements of ODR into the ordinary court system.

[Nous soulignons.]

Bien que l'**ODR** désigne la plupart du temps l'**OADR**, il peut également être rattaché au processus judiciaire et ne peut donc, dans ce dernier cas, être considéré comme synonyme d'**online ADR**. De plus, nous comprenons que pour être considéré comme un **ODR**, un MSRDR doit faire appel de façon substantielle, sinon entièrement, à la technologie informatique.

Par ailleurs, l'adjectif *offline* dans les termes composés à l'étude est principalement utilisé en regard de la notion d'*online*. Autrement, il est absent. Les qualificatifs *online* et *offline* sont ainsi des antonymes.

offline arbitration

offline mediation

offline negotiation

online arbitration

online mediation

online negotiation

Aux fins de son article intitulé *Online Arbitration: Admissibility within the current legal framework*, l'auteur Rafal Morek précise que l'**online arbitration** désigne, dans son sens large, une procédure d'arbitrage qui se déroule au moins en partie par voie électronique :

Definition

Online arbitration [...] (also called *cyber-arbitration* [...], *cybitration* [...], *cyberspace arbitration* [...], *virtual arbitration* [...], *electronic arbitration* [...], or *arbitration using online techniques* [...]) has attracted the interest of legal scholars since the middle of the nineties [...]. Some authors have emphasized the distinction between arbitrations used to resolve disputes that arise online and offline, and tended to narrow the scope of the term **online arbitration** only to the former. In this paper such an approach will not be

followed. We hold that the major legal challenges faced by arbitration in online settings do not depend on the “origin” of a dispute. Indeed, “old fashion disputes”, that arise offline, may be submitted to arbitration by an exchange of e-mails, and then – by virtue of the consent of parties – resolved with the large involvement of diverse online techniques. Thus, for the purposes of this paper, **online arbitration** is understood in the broader meaning, as an arbitration procedure conducted, at least partly, through electronic means related to the advancement of the Internet. [Nous soulignons.] ([odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration Rafal%20Morek.doc](http://odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration%20Rafal%20Morek.doc))

Dans ce même article, l’auteur parle des formes que peuvent prendre l’**online arbitration** et l’**online mediation** :

Arbitration is the most formal of all extra-judicial dispute resolution systems. The arbitrator reaches a usually binding decision after having considered the representations and evidence of both parties. **Online arbitration** relies mainly on written documents. However as technology is further developed face to face meetings by the use of video-conferencing facilities may also be used.

[...]

Mediation is traditionally conducted in face-to-face meetings. By contrast, **ODR** is with the exception of video-conferencing mainly based on written communications. The mediator cannot use the intuitive signals of body language, facial expression and changing tones of voice. The challenge in the future will therefore be to enhance software with features that will allow the mediator to include non-verbal communication [...].

[...]

The classic form is the ‘three room procedure’ whereby the mediator speaks to each party in a separate room on a confidential basis and the parties subsequently negotiate in a third room. This ‘three room procedure’ can be simulated in virtual reality by having three password-protected chatrooms [...].

[...]

One major difference between **offline and online mediation** is that in traditional **offline mediation** the parties have had an ongoing relationship. Indeed the wish to preserve that ongoing relationship might well determine the parties wish to choose mediation over other forms of dispute resolution. Consequently, traditional mediation practice has been formed around this goal. By contrast in novel forms of online mediation, the parties mostly have no previous and ongoing relationship. Their choice of mediation as a form of dispute resolution is often dictated by the lack of a cost-effective and accessible forum. [Nous soulignons.]

Sur différentes approches que peuvent adopter les sites web consacrés à l’**online mediation**, voir *Online Mediation: If the Shoe Fits*, by Negeen Rivani, May 2013 :

A. The Online Mediation Format

Online mediation is carried out on the Internet in a variety of manners. The original websites for **online mediation** used email as the primary source of communication. *See generally*, Robert Gordon, *The Electronic Personality and Digital Self*, 56 Dis. Res. J. 8

(2001). Recently, **online mediation** uses bulletin boards and threaded dialogue so the messages are saved on a confidential site. The disputants and mediator may visit the website to conduct a mediation specifically tailored to the conflict or the parties involved. For instance, the website may be designed for the mediator to be the sole communicator among the participants so the parties are not in direct communication. Other websites are highly technical, providing options for caucuses, calendars, and confidential messaging. A majority of **online mediation** websites today are asynchronous, meaning the site has a time delay during communication periods, while other sites allow the parties to communicate through a “chat room” in real time. Although there are noteworthy differences among online and “at-the-table” mediation, the fundamental concern is how the discrepancies influence the mediation.

B. Mediator’s Role

Similar to **offline mediation**, mediators who communicate on the Internet have certain duties to ensure that the process goes smoothly. For the disputants to feel involved, the mediator may ensure that she is consistently interacting with both parties. If one participant takes more authority over the conversation, the mediator may check in with the other participant to ensure a fair share of the process. Furthermore, the skills used in face-to-face mediation may be applied to the online forum as well. For example, acknowledgement, reframing, and empathy can be conveyed online to trigger a similar effect on the parties. Perhaps a useful recommendation is to ensure that the mediator is in constant communication with both sides of the dispute. A simple “I have received your message” comment may reassure a participant that he has been heard. The disputants can feel attended to by receiving consistent updates on the process towards settlement. Effective communication skills and active rapport building are two characteristics that may alter the course of online and live mediation. [Nous soulignons.] (<http://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=RivaniN1.cfm>)

Voici d’autres extraits, ceux-ci étant tirés de l’ouvrage *Online Dispute Resolution : Challenges for Contemporary Justice*, précité :

Page 22 :

Online mediation, as opposed to face-to-face mediation, is conducted over the Internet using mostly electronic means of communication. **Online mediation** globally mirrors the offline world in the array of strategies, styles, and services that are provided, though only one online provider explicitly applies recognized standards drafted for **offline mediation**. [...]

Page 23 :

Although the overall strategies and styles of mediation are similar online and offline, there are some basic disparities in their implementation. The use of the Internet as a communication medium leads to two major differences in the current practice: the conduct of online proceedings differs from traditional mediation, as communications are predominantly textual and asynchronous. [Nous soulignons.]

Voir également l’article *Online dispute resolution: The future of justice*, à <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074> :

Literature on the subject describes two meanings of the term “online mediation” – the first relating to the place in which the legal relation for the dispute was created, and the second having its basis in the online tools used to resolve the dispute, regardless of the place of its creation. The author of this article favours the second meaning, which sets the framework for the analysis undertaken. [Nous soulignons.]

Autres occurrences :

For now, suffice it to say that there are three features characteristic of cyberjustice : first, a software application that automates certain functions, models the relevant procedural framework (rules concerning domain names, for example) and offers an interface from which all the steps of a procedure can be performed and all evidence stored, transmitted and managed; second, permanent online technical support; and third, a network of neutral third parties recognized for their expertise in the relevant area. These essential features are used in **online negotiation, mediation, conciliation and arbitration**. (*Online Dispute Resolution*, à https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/9352/articles_87.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

WebNS (<http://webns.mcmaster.ca/>)

A Web-based negotiation support system (WebNS) was developed at School of Business, McMaster University, Canada. It provides full process support for **online negotiation and mediation**. Three experiments have been conducted to test 1) the effectiveness and user acceptance of **online negotiation** in comparison with face-to-face negotiation, 2) the effectiveness of **online mediation** and 3) the impact of using different communication media in negotiation.

[...]

Online Resolution (<http://www.onlineresolution.com/>)

Onlineresolution.com provides three types of dispute resolution services including **online negotiation, online mediation, and online arbitration**. In cooperation with mediate.com, Online Resolution, Inc. has licensed a secure online groupware called Resolution Room. Dispute resolution professionals may purchase Resolution Rooms for use in their private practices. The threaded discussion capability clearly organizes issues or topics of concern. Rooms are password protected and accessible from any web browser, so parties do not need special software to participate.

(https://interneg.concordia.ca/views/bodyfiles/enegotiation/resources/online_info.html)

A lot of the same techniques that have been used for decades in **offline negotiations** are still useful for **online negotiations**; you`ve just got to adapt them somewhat. Neither method is easier or more difficult than the other; they`re just different and require somewhat different skill sets. (*The Difference Between Offline and Online Negotiation Tactics*, à <http://www.smallbusinesscan.com/the-difference-between-offline-and-online-negotiation-tactics/>)

Étant donné que les modes substitutifs de résolution des différends de type *offline* ne sont rien d`autre que les MSRD traditionnels, et que la désignation *offline* n`est utilisée que dans le seul but d`opposer ces MSRD aux MSRD *online*, le comité choisit de ne pas retenir la série des termes composés avec *offline*.

ÉQUIVALENTS

Pour rendre le terme *online*, l'équivalent « **en ligne** » va de soi. Il est dans l'usage et les dictionnaires le reconnaissent :

Petit Robert, 2018 :

INFORM. (calque de l'anglais *on line*) En ligne : actif, connecté à un autre appareil.
Imprimante en ligne.

▫ (1989) TÉLÉCOMM. Se dit de services accessibles avec un terminal (micro-ordinateur, agenda électronique) en relation avec un réseau. *Services, produits multimédias en ligne. Jeux (vidéos) en ligne. Services bancaires en ligne. Démarches administratives en ligne. Commerce*, achats en ligne, sur Internet. Acheter en ligne. Formation en ligne* : recomm. offic. pour *e-learning*. *Cours en ligne.* → **mooc** (ANGLIC.). *Mettre des contenus en ligne. Assistance en ligne* : recomm. offic. pour *hot-line*.

▫ *Hors ligne*, en étant déconnecté du réseau.

(© 2018 Dictionnaires Le Robert - Le Petit Robert de la langue française)

Trésor de la langue française informatisé (TLFi) :

◆ *INFORMAT.* (*En ligne.* „, Qualifie un type de fonctionnement d'un ensemble terminal dans lequel le transfert des données passe par une ligne de transmission`` (*Informat.* 1972).

Fiches terminologiques de l'Office de la langue française :

[en ligne FR • on-line EN](#)

informatique

Se dit d'un appareil qui est en mesure d'envoyer des informations au système central et d'en recevoir.

© Institut Canadien des Comptables Agréés, 2006

[en ligne FR • online EN](#)

informatique | télécommunication

Se dit d'une information, d'un produit ou d'un service qui est accessible ou achetable par l'intermédiaire du réseau Internet.

Office québécois de la langue française, 2005

[en ligne FR • on-line EN](#)

informatique

Connecté à un ordinateur par l'intermédiaire d'un service de télécommunication ou un réseau tel qu'Internet.

Office québécois de la langue française, 2002

(<http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/Resultat.aspx>)

Voici, sur le sujet, des extraits de l'ouvrage intitulé *Le règlement en ligne des conflits, Enjeux de la cyberjustice*, Karim Benyekhlef et Fabien Gélinas, éditions Romillat, 2003 :

Page 109

4) Les avantages et difficultés des prestations en ligne

Le déploiement des mécanismes de **règlement en ligne des différends** a donné lieu à beaucoup d'espoirs quant à l'avenir de la justice frontalière. Il s'agit essentiellement de surmonter les difficultés qu'il est maintenant convenu d'associer à l'administration traditionnelle de la justice. La valeur ajoutée d'une **prestation en ligne** s'analyse donc naturellement en termes de coûts, de délais, d'adaptation aux réalités du commerce et de flexibilité. Ces avantages sont souvent cités, avec celui de la confidentialité des procédures, dans le contexte des modes alternatifs de règlement des différends hors le cyberspace. La **prestation en ligne de services alternatifs de règlement des conflits** a donc pour effet d'augmenter l'intérêt déjà bien connu de la justice extrajudiciaire, dans la seule mesure, bien sûr, où le passage à la **prestation en ligne** se fait sans heurts et sans pertes.

- a. **Les coûts peu élevés et les délais courts**
- b. **La compatibilité aux réalités du commerce électronique**
- c. **La confidentialité des procédures**
- d. **La flexibilité**

Page 111

Les méthodes alternatives de résolution des conflits permettent aux parties impliquées de façonner tous les aspects du processus dans lequel elles sont impliquées. [...] Si l'infrastructure technologique le permet, il est aussi possible pour les parties et pour le tiers décideur d'ajouter les modes de communication les plus adaptés à leur conflit comme, par exemple, des téléconférences, des vidéoconférences, des rencontres en personne, des groupes de discussion en ligne, etc.

Ainsi, le traitement des conflits par le biais d'une plate-forme électronique permet non seulement aux parties d'économiser temps et argent, mais il leur offre également une solution efficace et adaptée à leurs problèmes. [...]

Page 112

Avantages et inconvénients du règlement en ligne des différends

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Coûts réduits• Convivialité• Rapidité de la communication• Efficacité de la communication (pas de messages téléphoniques en réponse à des messages)	<ul style="list-style-type: none">• Difficulté de standardisation et de compatibilité des systèmes logiciels• Perte des composantes physiques et visuelles de la communication en personne• Diminution de l'urgence d'en arriver à un accord amiable

<ul style="list-style-type: none"> • Facile et pratique au plan de l'organisation • Réduit les tensions créées par les rencontres en personne • Assure un suivi automatique des dates et documents au dossier • Assure l'égalité des parties devant l'écran • Permet de tirer partie des avancées technologiques dans l'amélioration du processus (e.g. : conférence Web abordable, traduction automatique du contenu, transcriptions automatiques, conférence-clavardage en temps réel, négociation assistée, accès facilité aux bases de données pertinentes et outils d'aide à la décision, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté de traiter avec le consommateur dont le niveau d'alphabétisation est bas • Difficulté dans la mise en place des garanties de sécurité et de confidentialité • Besoin d'authentification des parties • Risque de nombreuses plaintes futiles • Difficulté dans le maintien d'un équilibre entre les soucis liés aux coûts et l'intégrité du processus
--	---

Dans le document qui suit, la locution adjectivale « en ligne » est placée après le terme « conflits ». Elle devrait être placée après le terme « règlement » qu'elle qualifie, pour éviter toute confusion.

I. QU'EST-CE QUE LE RÈGLEMENT DES CONFLITS EN LIGNE?

Le terme **règlement des conflits en ligne (RCL)** [TRADUCTION] « renvoie à un vaste ensemble de mécanismes alternatifs de règlement des conflits qui misent sur la possibilité de recourir à Internet et sur ses avancées technologiques ». Il s'agit d'un ensemble de mécanismes permettant **le règlement des conflits en ligne, notamment au moyen d'Internet ou d'autres formes de technologie de communication virtuelle qui ne requièrent pas de réunir les parties dans la même pièce.**

La quasi-totalité des mécanismes de RCL n'admet généralement que les présentations écrites, mais il existe tout de même une vaste gamme de services de RCL qui vont de l'arbitrage aux services de négociation entièrement automatisés fondés sur les « offres à l'aveugle », en passant par les programmes de médiation basée sur la discussion. Le choix du mécanisme de RCL approprié dépendra de la nature du conflit et des parties en cause, étant entendu que le processus se doit d'être une solution pratique pour les usagers et ne pas poser de problème d'accessibilité injustifié. [Nous soulignons.]

(Manuel relatif au règlement des conflits, Le règlement des conflits en ligne, Série sur le règlement des conflits, Préparé par les Services de prévention et de règlement des différends, Ministère de la Justice, Canada, août 2012, <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/mrrc-drrg/10.html>)

Concernant lesdits mécanismes, voici à nouveau un extrait de l'ouvrage précité *Le règlement en ligne des conflits, Enjeux de la cyberjustice*, aux pages 124 et 125 :

1) Les fournisseurs de services en ligne de médiation, d'arbitrage et de procédures hybrides

La **médiation en ligne** transpose la médiation traditionnelle dans un environnement électronique. Le médiateur, nommé au dossier par le fournisseur de services ou les parties, intervient pour favoriser l'émergence de solutions permettant de résoudre le conflit. Pour ce faire, le médiateur est libre d'entendre les parties ensemble ou séparément. Tout au long du déroulement de la procédure en ligne, les communications et les échanges de documents se font électroniquement, soit au moyen de courriels [...] ou encore par l'intermédiaire d'un site Web sécurisé [...]. Comme en matière de médiation traditionnelle, la **médiation en ligne** est une procédure entièrement volontaire. Cette particularité signifie que les parties peuvent se retirer du processus à tout moment.

L'**arbitrage en ligne** est également une transposition de l'arbitrage traditionnel dans le cyberspace. Comme en matière de **médiation en ligne**, les communications et les échanges de documents et de pièces justificatives se font électroniquement [...] Après avoir entendu les prétentions des parties conformément aux règles de procédure établies par le fournisseur, l'arbitre rend, après délibération, une sentence arbitrale contraignante pour les parties et applicable sur les territoires de tout pays signataire de la *Convention de New York*.

D'autres occurrences et explications :

Négociation en ligne assistée par ordinateur

Comme pour la négociation automatisée, la **négociation en ligne** assistée par ordinateur vise la conclusion d'une entente à l'extérieur des tribunaux et sans l'intervention d'un tiers, cette fois-ci, à la suite d'une communication en ligne entre les parties. Cette communication électronique s'effectue au moyen des divers outils informatiques mis à la disposition des utilisateurs, outils spécifiquement conçus pour être faciles d'utilisation. À titre d'exemple, citons la plateforme de règlement en ligne d'eBay, qui traite plus de 60 millions de conflits annuellement.

Médiation en ligne

La médiation en ligne se veut la transposition de la procédure classique de médiation dans un environnement électronique. Ainsi, un tiers neutre, sans pouvoir décisionnel, nommé par le fournisseur de service ou les parties, tente d'amener les parties à conclure une entente en communiquant avec elles par des voies essentiellement électroniques. Si certaines institutions d'ODR mettent en ligne des outils de communication plutôt limités, comme le courriel, d'autres proposent des dispositifs plus avancés comme les communications via sites web sécurisés, ou encore la vidéoconférence, permettant des discussions bilatérales ou triangulaires, voire une participation en direct de témoins, experts et conseils. Parmi les sites de **médiation en ligne** les plus sophistiqués, mentionnons Smartsettle, qui permet un règlement entre plusieurs parties et portant sur un nombre potentiellement illimité de questions de nature quantitative aussi bien que qualitative.

Arbitrage en ligne

Le quatrième type d'ODR le plus courant est l'**arbitrage en ligne**. Encore une fois, les communications entre l'arbitre et les parties, de même que les échanges de documents et pièces justificatives, interviennent électroniquement. Il est à noter qu'un nombre non négligeable d'organismes d'arbitrage électronique rendent une décision non contraignante pour les parties, à la différence de la sentence arbitrale traditionnelle, qui est obligatoire. (*ET S'IL ÉTAIT POSSIBLE D'OBTENIR JUSTICE EN LIGNE ?*, à http://www.lex-electronica.org/files/sites/103/17-2_iavarone-turcotte.pdf)

En partenariat avec la startup OnRègle.com, bénéficiez d'une **négociation en ligne** en toute simplicité pour régler les litiges à l'amiable avec une autre partie, que vous pourriez avoir dans le cadre de vos activités. Afin d'éviter un procès à la Cour, OnRègle maximise vos chances de régler votre conflit le plus rapidement et simplement possible.
(<https://lexstart.ca/contrat/negociation-ligne-litige/>)

Conclusions :

Les termes *online alternative dispute resolution* et *online dispute resolution*, bien que souvent employés l'un pour l'autre, auront des entrées distinctes, comme nous l'avons décidé dans le dossier MSRD 201 :

Le terme *dispute resolution* constitue souvent un raccourci de *alternative dispute resolution*, et il désigne ainsi plus souvent qu'autrement ce même processus. Mais, aux fins d'un lexique, je juge préférable de lui réserver une entrée distincte.

Compte tenu des termes recommandés dans les dossiers antérieurs et de l'ensemble de notre analyse dans le présent dossier, nous proposons les équivalents suivants :

online alternative dispute resolution / online ADR / OADR : **mode substitutif en ligne de résolution des différends / MSRD en ligne**
online arbitration : **arbitrage en ligne**
online dispute resolution / ODR : **résolution en ligne des différends**
online mediation : **médiation en ligne**
online negotiation : **négociation en ligne**

ANALYSE NOTIONNELLE

online alternative dispute resolution provider / OADR provider
online alternative dispute resolution service / OADR service
online alternative dispute resolution service provider / OADR service provider
online dispute resolution provider / ODR provider
online dispute resolution service / ODR service
online dispute resolution service provider / ODR service provider

Comme on l'a vu au début du dossier, les termes *alternative dispute resolution provider*; *alternative dispute resolution service provider*; *dispute resolution provider*; *dispute resolution service provider*; *alternative dispute resolution service*; et *dispute resolution service* ont été étudiés dans le dossier CTDJ MSRD 202. L'analyse qui suit sera donc brève, puisque seul l'élément **online**, étudié dans l'analyse qui précède, s'est ajouté aux termes composés.

La définition suivante est tirée de la *Civil Resolution Tribunal Act*, SBC 2012, c 25 :

"online dispute resolution services" means dispute resolution services that are provided by way of electronic communication tools and are intended to assist parties in resolving a dispute by agreement without direct assistance from a tribunal officer or person engaged or retained by the tribunal to provide facilitated settlement;

L'extrait de l'article intitulé « Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology », précité, mentionne que pour certains auteurs, l'*ODR* désigne essentiellement la pléthore de services de résolution des différends qui sont offerts en ligne :

The term **ODR** refers to an array of dispute resolution procedures. Some are fully automated, others, although they take place exclusively online, involve a human neutral. A large group of processes that are included in ODR use digital technologies to lesser degrees. Thus, online dispute resolution is not a monolithic concept – for this reason, some authors argue that it is more accurate not to speak of ODR, but rather of ODR techniques [...], or even of “a plethora of online dispute resolution services” [...] devoted to the expeditious and speedy resolution of disputes. [Nous soulignons.] (www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc)

Ces services comprennent donc des procédures entièrement ou partiellement automatisées destinées à aider les parties à résoudre leur différend.

Extrait du « Dispute Resolution Reference Guide », Online Dispute Resolution, Dispute Resolution Series, Produced by Dispute Prevention and Resolution Division, Department of Justice, Canada, sur les *ODR providers* :

Choosing an ODR Provider

In some situations, the **ODR Provider** is chosen for the parties depending on the nature of their dispute (i.e. C2C disputants regarding an E-bay transaction are encouraged to use the E-bay ODR Process; parties to a dispute to a claim under the jurisdiction of the Civil Resolution Tribunal will proceed with the Tribunal's ODR Provider and process).

Where the parties have not identified an **ODR Provider** in a contract, or where it is not clear which **ODR Provider** should be used, the parties can choose an **ODR Provider**. Parties should take care to select an **ODR Provider** that is both competent and independent, possibly by selecting someone who has a TrustMark or Webseal that demonstrates their membership in a recognized **ODR Provider** association. While there is no overarching ODR regulatory body, parties may still want to seek out **ODR Providers** who are independently certified.

(<http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/dprs-sprd/res/drrg-mrrc/10.html>)

Dans son article intitulé *Cyberjustice: An Overview*, Sarit K. Mizrahi nous informe de la spécialisation des *service providers* : ils offrent des services d'arbitrage, de médiation ou de négociation ou une combinaison de ces MSRD :

1.3.2 Forms of ODR and Associated Service Providers

There are several service providers that provide **ODR services** and which can be differentiated based on their provision of (1) cyber-negotiation, (2) cyber-mediation or (3) cyber-arbitration services, or a combination of the three.

[...]

There are several providers that offer cyber-negotiation services, most notable (1) Cybersettle, (2) ClickNsettle, (3) SmartSettle, and (4) PARLe.

[...]

The University of Montreal's experiments in ODR began in 1996 with the conception of the CyberTribunal Project by Professor Karim Benyekhlef, which stood as the very first project of its kind at the time. The work conducted by the CyberTribunal led to the creation of eResolution, which was a UDRP accredited **ODR provider** and was successful in resolving over 500 disputes in more than 50 countries. In 2001, the software utilized by eResolution was adapted to create another ODR platform known as ECODIR224, and which will be discussed in further detail below.

(<http://www.cyberjustice.ca/files/sites/102/WP15.pdf>)

Le texte qui suit expose de façon détaillée la procédure d'arbitrage suivie au sein d'une entreprise donnée (*Health Kismet Terms of Use*) :

If a complaint or dispute arises you and Health Kismet will first make good faith and reasonable efforts to utilize Health Kismet's internal dispute resolution mechanism or other informal mechanisms in order to resolve the dispute. If the complaint remains unresolved, you and Health Kismet will utilize an **online alternative dispute resolution ("ADR") service provider**-- a cost-effective solution that can bridge both geographic and cultural barriers. You and Health Kismet consent to ADR as set forth in this provision as the exclusive means of resolving any dispute in the event that resolution by informal methods is unsuccessful. A party shall initiate any ADR proceeding through an established **online alternative dispute resolution provider** mutually agreed upon by the parties. In the event that you and Health Kismet do not agree on a mutually acceptable **online ADR provider**, each party shall select an ADR provider and those providers shall select an ADR provider to mediate the dispute. This selection will be binding on you and Health Kismet. The ADR provider and the parties must comply with the following rules: (i) the arbitration shall be conducted solely by telephone, online and/or based on written submissions; (ii) the arbitration shall not involve personal appearance by the parties or witnesses unless otherwise mutually agreed by the parties; and (iii) any judgment on the award rendered by the arbitrator may be entered in any court of competent jurisdiction. The ADR provider will:

1. give reasonable notice to the parties that their dispute will be heard by the forum
2. provide a clear description of its procedures and costs;
3. apply only the laws of the State of Ohio, USA in its evaluation and decision;
4. provide each party a reasonable opportunity to be heard through the presentation of oral testimony by telephone, online and/or by written argument

and documentary evidence and the offering of written argument and documentary evidence in explanation or rebuttal;
5. provide to each of the parties a written statement of its decision and the reasons for the decision, except under circumstances justifying confidentiality.
(<http://www.healthkismet.com/legal/terms.html>)

Voici d'autres occurrences :

This paper concludes that in order to encourage the growth of e-commerce, the transparency in OADR proceedings and the availability of meaningful information about OADR are tasks that should be taken jointly by both online sellers and **OADR providers**. (*Online Alternative Dispute Resolution And Transparency*, à http://www.ntu.law.acwh.tw/upload/users/1/upload/files/5_Bashar%20H_%20Malkawi.pdf)

As the field of OADR grows, it is important that Internet users are not offered substandard **OADR services** due to because poor **OADR service** will effect the credibility of all OADR systems. Currently, Internet users are not offered any guarantees regarding **OADR services**. Instead, there is an obvious trend to regulate the legal aspects of OADR agreements to the advantage of the **OADR providers** by releasing them from any potential liability from a breach of their duty. (*Internet Infrastructure And Online Alternative Dispute Resolution*, à <https://eis.hu.edu.jo/deanshipfiles/pub10433100593.pdf>)

Juripax (2010) is an **ODR service provider** that markets itself as the “world leader in multilingual online dispute resolutions.” (*Online Dispute Resolution (ODR) and New Immigrants*, à <https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/about-bc-justice-system/publications/odr-new-immigrants.pdf>)

Colin Rule is the Chairman and COO of modria.com, an **online dispute resolution service provider** in Silicon Valley, building ODR tools like the Mediation Room and the Gebruikersjury. From 2003 to 2011 he was Director of Online Dispute Resolution at eBay and PayPal. (Lexology, *Online Dispute Resolution (ODR) and the future of the law*, à <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=b5b186af-0dbc-45a4-b9e7-351d700392d0>)

L'expression *online alternative dispute resolution service* est plus rare. En voici une occurrence :

The use of **online alternative dispute resolution services** to resolve a dispute. (<https://quizlet.com/37968351/business-law-test-1-chapter-3-flash-cards/>)

ÉQUIVALENTS

Voici la version française de l'extrait – cité dans l'analyse qui précède – du « Manuel relatif au règlement des conflits », Le règlement des conflits en ligne, Série sur le règlement des conflits, préparé par les Services de prévention et de règlement des différends, ministère de la Justice, Canada :

i) Le choix d'un **fournisseur de services de RCL** [règlement des conflits en ligne]

Dans certains cas, les parties choisiront le **fournisseur de services de RCL** en fonction de la nature de leur conflit (ainsi, les consommateurs ayant un différend au sujet d'une transaction faite sur eBay seront invités à utiliser le **mécanisme de RCL** offert par ce site et les parties à un différend relevant de la compétence du tribunal de règlement des conflits au civil feront appel au fournisseur de services et au **mécanisme de RCL** de ce tribunal).

Si les parties n'ont pas désigné de **fournisseur de services de RCL** par contrat ou ne savent pas à quel fournisseur il convient de faire appel, elles peuvent alors en choisir un. Le cas échéant, il importe qu'elles arrêtent leur choix sur un fournisseur qui soit à la fois compétent et indépendant : il pourrait notamment s'agir d'une personne qui a un 'TrustMark' ou un 'Webseal' qui atteste qu'elle est membre d'une association reconnue de **fournisseurs de services de RCL**. Bien qu'il n'existe pas d'organe de réglementation générale en matière de **RCL**, les parties peuvent quand même faire appel à un **fournisseur de services de RCL** certifié par un organisme indépendant. (<http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/mrrc-drrg/10.html>)

L'occurrence suivante – pour rendre la série *online alternative dispute resolution provider; OADR provider; online alternative dispute resolution service provider; OADR service provider; online dispute resolution provider; ODR provider; online dispute resolution service provider; ODR service provider* – se rapproche de nos recommandations dans le dossier MSRD 202 :

En effet, tel que nous l'avons précisé dans un billet précédent, le règlement en ligne des différends est présenté dans cette Note comme étant indissociable du mécanisme proposé par la plateforme ECODIR développée par le Centre de recherche en droit public en 2001 pour résoudre les conflits de cyberconsommation : une négociation assistée qui, en cas d'échec, se transforme en processus de médiation par un tiers neutre (la version anglaise de la Note utilise l'expression « facilitated settlement »). Advenant l'échec de la médiation, les **prestataires de services de règlement en ligne des différends** sont invités à offrir une « troisième et dernière étape » (arbitrage, décision judiciaire, etc.). (*Retour vers le futur du règlement en ligne des différends*, à <http://www.vermeys.com/blogue/2016/03/03/retour-vers-le-futur-du-reglement-en-ligne-des-differends/>)

Compte tenu de l'analyse, des conclusions et des recommandations énoncées au dossier MSRD 202, ainsi que de l'adoption de l'équivalent « en ligne » justifiée précédemment au présent dossier, nous proposons les équivalents qui suivent :

online alternative dispute resolution provider; OADR provider; online alternative dispute resolution service provider; OADR service provider; online dispute resolution provider;

ODR provider; online dispute resolution service provider; ODR service provider : prestataire de service de résolution en ligne des différends
online alternative dispute resolution service; OADR service; online dispute resolution service; ODR service : service de résolution en ligne des différends

ANALYSE NOTIONNELLE

electronic alternative dispute resolution / electronic ADR / e-ADR / eADR
electronic arbitration
electronic dispute resolution
electronic mediation
electronic negotiation

L'extrait suivant de l'article intitulé « Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology », précité, mentionne que la notion d'**ODR** est parfois présentée comme une **e-ADR** :

Based largely on traditional (offline) alternative dispute resolution [...] procedures, such as mediation or procedures, such as mediation or arbitration, and various hybrids thereof, ODR is sometimes equivalently labelled as **e-ADR**.

(www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR **Rafal%20Morek.doc**)

Le sommaire de l'article *The Relationship Between e-ADR and Article 6 of the European Convention of Human Rights Pursuant to the Case Law of the European Court of Human Rights* établit une correspondance entre l'**e-ADR** et l'**ADR online** :

Abstract

With the rapid growth of electronic commerce, **electronic-Alternative Dispute Resolution (e-ADR)** has become increasingly important. As a consequence the need for benchmarks that secure quality and fairness of **e-ADR** has also become particularly relevant. The European Court of Human Rights has established some principles in respect of the relationship between ADR and the right to a fair trial held in Article 6 of the European Convention on Human Rights. Since e-ADR systems are just ADR systems online these principles are clearly applicable to **e-ADR** as well. [Nous soulignons.] (https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_1/schiavetta/)

Le glossaire du National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC) traite indistinctement les termes **ODR** et **eADR** :

On-line dispute resolution, ODR, eADR, cyber-ADR are processes where a substantial part, or all, of the communication in the dispute resolution process takes place electronically, especially via e-mail. Cf. automated dispute resolution processes. (« Dispute Resolution Terms – The use of terms in (alternative) dispute resolution », à <https://www.ag.gov.au/LegalSystem/AlternateDisputeResolution/Documents/NADRAC%20Publications/Dispute%20Resolution%20Terms.PDF>)

Dans son article intitulé *Online Arbitration: Admissibility within the current legal framework*, Rafal Morek présente le terme **online arbitration** comme équivalent, entre autres, du terme **electronic arbitration** :

Definition

Online arbitration [...] (also called **cyber-arbitration** [...], **cybitration** [...], **cyberspace arbitration** [...], **virtual arbitration** [...], **electronic arbitration** [...], or **arbitration using online techniques** [...]). Thus, for the purposes of this paper, **online arbitration** is understood in the broader meaning, as an arbitration procedure conducted, at least partly, through electronic means related to the advancement of the Internet.
([odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration Rafal%20Morek.doc](http://odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration%20Rafal%20Morek.doc))

Nous notons aussi que les définitions susmentionnées présentent les MSRD en ligne comme utilisant en tout ou en partie des procédés électroniques. C'est également le cas des deux descriptions suivantes :

Online mediation, as opposed to face-to-face mediation, is conducted over the Internet using mostly electronic means of communication. (*Online Dispute Resolution : Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004)

"online dispute resolution services" means dispute resolution services that are provided by way of electronic communication tools [...] (*Civil Resolution Tribunal Act*, SBC 2012, c 25)

Finalement, le passage suivant relève une distinction importante entre l'**online dispute resolution** et l'**electronic dispute resolution** :

ODR – a term of art

In the literature ODR is also referred to as online-ADR, e-ADR, eDR, cyber-ADR or automated ADR, [...] Both online- and cyberADR highlight the use of internet-based applications in ADR, while e-ADR and eDR are broader terms referring to electronic applications of ADR. Electronic applications extend beyond online applications to include the use of video-conferencing, mobile telephony and community internet radio. [Nous soulignons.] (*Mobile mediation: How technology is driving the globalization of ADR*, à <http://www.asiapacificmediationforum.org/resources/2006/alexander.pdf>)

Le terme **electronic** a d'ailleurs ce sens large dans la loi intitulée *Electronic Commerce Act, 2000*, SO 2000, c 17 :

1. (1) In this Act,

“electronic” includes created, recorded, transmitted or stored in digital form or in other intangible form by electronic, magnetic or optical means or by any other means that has capabilities for creation, recording, transmission or storage similar to those means and “electronically” has a corresponding meaning; (<http://canlii.ca/t/52hvc>)

Voici quelques occurrences trouvées sur Internet à l'aide de Google :

Electronic arbitration is less popular than online mediation, even though it is allowed on the basis of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards and directive on electronic commerce (2000).

[...]

A typical model for the process of online mediation starts when an e-mail is sent to the parties containing the basic information on proceedings. Virtual meetings are conducted in so-called “chat rooms”, which constitute virtual versions of meeting rooms. These can be carried out separately with each party or simultaneously with all parties. The electronic tools used for communication purposes improve on the classic form of ADR and enable increased flexibility because virtual mediation sometimes becomes **electronic negotiation** and vice versa (Bellucci & Zeleznikow, 2005).
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074>)

Another important service they offer is that mediation can be accomplished regardless of distance. In the case that one or both parties have moved away, each will still be able to have access to mediation through their **electronic mediation process**, using video calls on a conference platform. This can be valuable during the busy holiday season, when travel and visitation becomes frantic. For some, this service can be more beneficial than a face-to-face meeting, and generally is available for no extra charge
(*Just Divorce Mediation Helps Parents Sort Child Issues before Christmas*, à <http://www.digitaljournal.com/pr/3559720>)

As electronic communication grows, those taking part in telephone and **electronic mediation** across states will not know what law affects the conduct of that session. A litigant might decide in such circumstances that the safest course is to take no risks and to simply avoid the frank conversations which mediation statutes are intended to encourage. (Current Uniform Acts; Mediation Act Discussion Paper 2000, à <https://www.ulcc.ca/en/uniform-acts-new-order/current-uniform-acts/662-uncitral-international-commercial-mediation/1663-mediation-act-discussion-paper-2000>)

In 2001, the software developed by the CRDP during the Cybertribunal and eResolution projects was adapted to serve the ECODIR (Electronic Consumer Dispute Resolution) pilot project, which is funded by the European Commission. Its purpose is to run a website offering dispute resolution for cases involving European consumers. The pilot project, which can be accessed at www.ecodir.org, has made possible a socio-cultural and economic analysis of alternative dispute resolution in Europe. It has also pinpointed legal system requirements for **electronic mediation and arbitration**. (Cyberjustice Laboratory; Rethinking the Legal Process, à http://www.slaw.ca/wp-content/uploads/2009/11/Cyberjustice_Laboratory_v3.pdf)

Étant donné que le terme **online** se rapporte à la connexion à un réseau tel qu’Internet et que le terme **electronic** désigne de manière plus générale les moyens technologiques utilisés, ces deux termes ne peuvent être considérés comme des synonymes.

Nous retiendrons les deux graphies **e-ADR** et **eADR**, étant donné le peu d’occurrences de la forme soudée. Voir l’ouvrage *E-Writing: 21st-Century Tools for Effective Communication* cité plus haut.

ÉQUIVALENTS

Termium donne, pour *electronic commerce*, les nombreux équivalents suivants :

- commerce **électronique**
CORRECT, MASC
 - **cybercommerce**
CORRECT, MASC
 - commerce **numérique**
CORRECT, MASC
 - commerce **en ligne**
CORRECT, MASC
 - commerce **en direct**
CORRECT, MASC
 - commerce **virtuel**
CORRECT, MASC
- DEF**

Achat et vente de renseignements, produits et services sur Internet.

Ce grand choix d'équivalents possibles n'empêche pas que le qualificatif « **électronique** » est celui qui convient naturellement pour rendre *electronic*. Nous le proposons.

Le terme *electronic* qui est défini dans l'*Electronic Commerce Act, 2000* a d'ailleurs pour équivalent « électronique ». (*Loi de 2000 sur le commerce électronique*, LO 2000, c 17)

Voici quelques résultats et contextes explicatifs trouvés sur Internet à l'aide de Google :

Résolution électronique des conflits pour les consommateurs, [ECODIR](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_bel_fr.htm)
(http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_bel_fr.htm)

Peut-être mieux connu sous son appellation anglaise d' « online dispute resolution » ou ODR, le règlement en ligne des différends réfère à la migration, vers Internet, des modes alternatifs de résolution des conflits, dont font entre autres partie la négociation, la conciliation, la médiation et l'arbitrage. Cet article présente d'abord brièvement les quatre procédés d'ODR les plus souvent rencontrés en pratique, soit la négociation automatisée, la négociation en ligne assistée par ordinateur, la médiation en ligne et l'arbitrage en ligne. Il examine ensuite les types de conflits qui trouvent actuellement une solution par l'entremise de l'Internet, conflits qui peuvent naître aussi bien sur la Toile qu' hors ligne. On y aborde, en troisième lieu, les avantages de la résolution en ligne des litiges, lesquels ont trait à la modicité, la rapidité, la souplesse et la convivialité, en insistant sur l'attrait tout particulier que cette nouvelle forme de justice présente pour les conflits résultant de la cyberconsommation. Puis, après un survol des arguments les plus souvent cités à l'encontre du **règlement électronique des différends**, on fait état du phénomène d'institutionnalisation de la résolution en ligne, qui investit aujourd'hui les cours de justice.

(<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/9280>)

Il est à noter qu'un nombre non négligeable d'organismes d'**arbitrage électronique** rendent une décision non contraignante pour les parties, à la différence de la sentence arbitrale traditionnelle, qui est obligatoire. (http://www.lex-electronica.org/files/sites/103/17-2_iavarone-turcotte.pdf)

Avec le développement des technologies de l'information tout au long des années 2000, de nouvelles manières de communiquer sont apparues, ce qui s'est traduit par une multiplication des variantes possibles de **systèmes de résolution électronique des litiges**. (http://www.lex-electronica.org/files/sites/103/17-2_iavarone-turcotte.pdf)

Nous proposons en particulier de nous interroger sur l'émergence de procédures innovantes de résolution des conflits en ligne : les **modes électroniques de résolution des conflits**. [...]

Le terme générique de **négociation électronique** cache en réalité un ensemble polymorphe de procédures qui varient selon les modalités exactes de la transaction, le déroulement de la négociation ou encore le fonctionnement du mécanisme de résolution du litige. Néanmoins, l'élément commun à l'ensemble de ces procédures est l'intégration de la technologie comme acteur dans le traitement des litiges. Plus spécifiquement, le déroulement de la procédure est le suivant : le processus de résolution commence lorsque le plaignant (la victime d'un préjudice) contacte un **centre de négociation électronique**, qui est un organisme privé, indépendant et spécialisé dans la résolution des litiges, afin de lui faire part du problème survenu lors de la transaction. Une fois la plainte déposée, le centre contacte le défendeur (l'auteur du dommage) afin de l'informer de la volonté du plaignant de résoudre le litige via la **négociation électronique**. Les propositions monétaires des parties en conflit, à savoir l'offre du défendeur et la demande du plaignant, sont transmises de manière confidentielle et par Internet à un logiciel informatique qui détermine l'occurrence d'un accord et les termes de cet accord selon les modalités suivantes :

Si les propositions sont compatibles (l'offre du défendeur est supérieure ou égale à la demande du plaignant), le litige est réglé et le montant versé par le défendeur correspond à la demande du plaignant.

Si les propositions sont incompatibles mais suffisamment proches l'une de l'autre (la demande du plaignant est supérieure à l'offre du défendeur mais l'offre du défendeur augmentée d'un certain pourcentage est supérieure ou égale à la demande du plaignant), le litige est réglé et le montant versé par le défendeur correspond à la moyenne des deux propositions. Ce pourcentage, qui peut être nommé facteur de convergence, est de connaissance commune entre les parties et défini ex ante par le centre de résolution.

Si les propositions sont trop éloignées l'une de l'autre, le litige n'est pas résolu.

(<https://www.cairn.info/revue-negotiations-2008-2-page-9.htm>)

La **médiation électronique** suppose l'utilisation des TIC dans la recherche des moyens de résoudre des conflits sans la présence physique des différentes parties; les outils électroniques peuvent servir de médiateurs. (La démocratie électronique : Recommandation CM/Rec(2009)1 et exposé des motifs. Conseil de l'Europe, à https://books.google.ca/books?id=ewsjjPIPCP0C&pg=PA61&lpg=PA61&dq=%22m%C3%A9diation+%C3%A9lectronique%22&source=bl&ots=9gB5VScHUS&sig=h6ypBEEg-t_ZDs98VdM-h7ndNUE&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwioIvWag7bdAhVCiOAKHbnwAREQ6AEwBn)

[oECAMQAQ#v=onepage&q=%22m%C3%A9diation%20%C3%A9lectronique%22&f=false](http://www.ecamqaq.com/v=onepage&q=%22m%C3%A9diation%20%C3%A9lectronique%22&f=false))

Cette justice alternative utilisant des procédés électroniques englobe en France la **médiation électronique** ou la négociation automatisée et le contentieux de l'arbitrage. (https://www.memoireonline.com/12/05/31/m_utilisation-nouvelles-technologies-proces-civil16.html)

Pour ce qui est de la différence entre les termes « **en ligne** » et « **électronique** », nous avons trouvé l'explication suivante de l'Office de la langue française, qui confirme la distinction soulignée dans l'analyse notionnelle plus haut. Ainsi, à l'entrée « apprentissage en ligne » :

Le terme *apprentissage électronique* est un générique (ayant un sens plus large) qui inclut l'apprentissage en ligne et l'utilisation de supports électroniques comme le CD-ROM et le DVD. Bien qu'il y ait une distinction entre un terme générique (ex. : *apprentissage électronique*) et un terme spécifique (ex. : *apprentissage en ligne*), dans l'usage, on les utilise souvent l'un pour l'autre. (http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8872865)

Nos propositions :

electronic alternative dispute resolution / electronic ADR / e-ADR / eADR : **mode substitutif électronique de résolution des différends / MSRD électronique**
electronic arbitration : **arbitrage électronique**
electronic dispute resolution : **résolution électronique des différends**
electronic mediation : **médiation électronique**
electronic negotiation : **négociation électronique**

ANALYSE NOTIONNELLE

cyber alternative dispute resolution / cyber-ADR / cyberADR
cyber arbitration / cyber-arbitration / cyberarbitration
cyber dispute resolution
cyber court / cyber-court / cybercourt
cyber mediation / cyber-mediation / cybermediation
cyber negotiation / cyber-negotiation / cybernegotiation

Le dictionnaire *Canadian Oxford Dictionary*, Second Edition, 2006, définit comme suit le terme **cyber-** :

comb. form of computers, esp. pertaining to artificial intelligence, virtual reality, or the Internet.

... et le terme *cybernetics* :

n.pl. (usu. treated as sing.) the science of communications and automatic control systems in both machines and living things.

L'élément *cyber* tire son origine du terme *cybernetic*. (<https://www.merriam-webster.com/dictionary/cyber>)

Le *Merriam-Webster* en ligne définit *cybernetics* comme suit :

Definition of cybernetics

the science of communication and control theory that is concerned especially with the comparative study of automatic control systems (such as the nervous system and brain and mechanical-electrical communication systems) (<https://www.merriam-webster.com/dictionary/cybernetic>)

Voici un extrait sur la notion de *cyberspace*, au site intitulé *Difference between / Descriptive Analysis and Comparisons* :

Cyberspace is nothing more than a symbolic and figurative space that exists within the scope of internet. It can be said that anything that is done via the use of internet, occurs within the confines of the cyberspace, whether that is sending an e-mail, a website, or playing a game, all of these things exist within the cyberspace. (<http://www.differencebetween.info/difference-between-cyberspace-and-internet>)

Dans l'article *Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology*, précité, l'auteur parle du *cyberspace* comme lieu de résolution des différends :

At the commonsense level, as several authors argue, if the Internet gives rise to some disputes, it seems appropriate to employ the same medium to deal with them. [...] Given that parties physically located far from each other can easily “meet” and communicate in cyberspace, they can both cause and resolve a dispute in cyberspace. In addition, ODR can be more effective than traditional methods in terms of time, convenience and financial resources involved in dispute resolution procedure. [...] Thus, in Katsh and Rifkin's view, online dispute resolution is “a response” to the dispute and other activities that are appearing online, and also “a user” of resources becoming available in cyberspace. Its nature, therefore, reflects various qualities and features of the online environment. [Nous soulignons.] (www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc)

Dans les définitions suivantes, les termes composés avec *cyberspace* ou *cyber* accompagnent indistinctement les termes composés notamment avec *online* et *electronic* :

On-line dispute resolution, ODR, eADR, **cyber-ADR** are processes where a substantial part, or all, of the communication in the dispute resolution process takes place electronically, especially via e-mail. Cf. automated dispute resolution processes.

(<https://www.ag.gov.au/LegalSystem/AlternateDisputeResolution/Documents/NADRAC%20Publications/Dispute%20Resolution%20Terms.PDF>)

Online arbitration [...] (also called **cyber-arbitration** [...], **cybitration** [...], **cyberspace arbitration** [...], *virtual arbitration* [...], *electronic arbitration* [...], or *arbitration using online techniques* [...]) has attracted the interest of legal scholars since the middle of the nineties [...].

(odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration_Rafal%20Morek.doc)

Comme on l'a vu plus haut, le passage suivant fait une distinction entre **online** et **cyber** d'une part et **electronic** d'autre part :

ODR – a term of art

In the literature ODR is also referred to as online-ADR, e-ADR, eDR, **cyber-ADR** or automated ADR, with the last term referring to processes which are fully automated and use computer programs or other forms of artificial intelligence instead of a 'human' mediator. Examples of these include blindbidding and decision-making trees. The terms 'online-', 'e-' and '**cyber-ADR**' all recognize the fact that online dispute resolution has grown out of the alternative dispute resolution phenomenon. One might even speak in terms of traditional offline ADR, on one hand, and online-, e- and **cyber-ADR** applications, representing the new generation of ADR processes, on the other. Both online- and **cyberADR** highlight the use of internet-based applications in ADR, while e-ADR and eDR are broader terms referring to electronic applications of ADR. Electronic applications extend beyond online applications to include the use of video-conferencing, mobile telephony and community internet radio. [Nous soulignons.] (*Mobile mediation: How technology is driving the globalization of ADR*, à <http://www.asiapacificmediationforum.org/resources/2006/alexander.pdf>)

Voici quelques occurrences trouvées sur Internet à l'aide de Google :

Online Dispute Resolution ("ODR") is dispute resolution that "takes advantage of the Internet, a resource that extends what we can do, where we can do it, and when we can do it".² ODR is not just an online version of Alternative Dispute Resolution ("ADR"). Whether called online ADR, eADR, iADR, virtual ADR, **cyber mediation**, or **cyber arbitration**, ODR has many unique aspects, from both a technological and a process perspective. This chapter provides an overview of ODR, which is still a relatively new process in the ADR continuum, given that articles on this topic first appeared in law journals in 1996. (http://www.mediate.ca/uploads/CCH_ODR_Chapter.pdf)

This first part of this iBrief discusses various websites that provide mediation services. The most salient difference between these websites is in their level of automation. As the discussion below indicates, some websites are fully automated and require little human intervention, while others involve a neutral third party as a facilitator. The second section argues that undertaking mediation over the Internet ("**cyber-negotiation**" and "**cyber-mediation**") has advantages and disadvantages when compared with traditional, face-to-face mediation. The advantages include cost savings and convenience, while the disadvantages include that it is impersonal and potentially inaccessible to some individuals. The final section concludes that some of the disadvantages of **cyber-mediation** may be overcome as technology advances and high-speed Internet connections allow for video-conferencing. [...] The **cyber-arbitration**

process ends with an arbitrator rendering a binding decision. (*The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*, à <http://studylib.net/doc/18676446/the-pros-and-cons-of-online-dispute-resolution>)

Cyber-negotiation can be either assisted or automated. (*Cyberjustice: An Overview*, <http://www.cyberjustice.ca/files/sites/102/WP15.pdf>)

Arbitration Advocacy, Second Edition, contains a chapter on attorney ethics and a chapter on **cyberarbitration** which explores the variety of online dispute resolution services available, the benefits and limitations with the use of **cyberarbitration**, and considerations in selecting a **cyberarbitration** service and cyberarbitrator. (<https://store.lexisnexis.com/nita/products/arbitration-advocacy-skuusSku-US-NITA-FBA0799>)

The Cyberjustice Laboratory, in collaboration with the Centre for Mediation and Arbitration of Paris (CMAP), recently embarked on a **cybermediation** project. The aim of the project is to test available technologies for online mediation, in order to assess reliability and to ensure that the tools needed to conduct a mediation session find their equivalent on a virtual platform, in this case: Adobe connect. (Cyberjustice Laboratory, à <http://www.cyberjustice.ca/en/actualites/2014/10/03/communique-de-presse-cybermediation-3-octobre-2014/>)

Written by a lawyer for lawyers, *Mediation Advocacy* was critically acclaimed in 1996 for its in-depth examination of the mediation process. Now, six years later, the mediation field has changed dramatically, and John W. Cooley updates this classic text to include a comprehensive chapter on **cybermediation** as well as new sections on various mediation design processes and techniques. (<https://www.amazon.ca/Mediation-Advocacy-John-W-Cooley/dp/1556817800>)

Negotiation that is conducted predominantly in cyberspace is referred to as **cybernegotiation**. There are two types of **cybernegotiation**: assisted negotiation and automated negotiation. (<https://books.google.ca/books?id=I9iN4Bu6HpgC&pg=PA343&lpg=PA343&dq=%22cybernegotiation%22&source=bl&ots=1gGSLOQ9ar&sig=g2NNhdTR5CUqqyiVu8Whm dR2XcI&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwqiqoc6Su9DXAhVK7oMKHUXIADsQ6AEILjA B#v=onepage&q=%22cybernegotiation%22&f=false>)

Cyber Dispute Resolution Could Slash Legal Costs: Attys (<https://www.law360.com/articles/277127/cyber-dispute-resolution-could-slash-legal-costs-attys>)

The Future of ODR • There is a strong consensus that most of ODR's disadvantages will be overcome as technology advances. **Cyber dispute resolution** is described by some as inevitable due to "the rise of e-communities and the Internet-savvy generation.... While several challenges exist on the road to perfecting ODR in all of its forms, the predominant view claims "it is only a matter of time before they are overcome." (<https://www.slideshare.net/SeyiOni1/odr-platforms-as-a-market-place-for-legal>)

Outre sous les formes *cyber-ADR* et *cyberADR*, je n'ai pas trouvé d'occurrences de *cyber alternative dispute resolution*.

Par ailleurs, des *cyber-courts* se développent progressivement au sein du système judiciaire au niveau international, mais leur implantation est plus lente au Canada. Voici un extrait de « Dispute Resolution Reference Guide Online Dispute Resolution », Dispute Resolution Series, produced by the Dispute Prevention and Resolution Division, Department of Justice, Canada, précité :

“**Cyber-court**” processes are slowly being adopted by court systems all over the world. For example, in the United Kingdom, since 2001, parties have been able to issue a Money Claim Online, and since 2006, have been able to make a Possession Claim Online. Australia’s Federal Court also includes an e-Court system which allows, amongst other things, for the parties to testify via videoconference. However, few of the systems adopted by courts or tribunals involve ODR at the negotiation or mediation stage of the process, but rather allow parties to participate electronically in the adjudication process.

In Canada, most courts and tribunals have not yet adopted ODR technology as part of their case management system either as part of the negotiation, mediation, or adjudicative process. An exception is in British Columbia where part of the case management system of the newly created Civil Resolution Tribunal includes it at the negotiation phase of the case management process.

Other tribunals may consider similar approaches. Courts are also being encouraged to investigate ODR by proponents of access to justice. [Je souligne.]

(<http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/dprs-sprd/res/drrg-mrrc/10.html>)

Comme les *cyber-courts* font partie du système judiciaire, nous ne retenons pas ce terme aux fins du présent lexique.

Nous avons vu, au début du dossier, ce que l’ouvrage intitulé *E-Writing: 21st-Century Tools for Effective Communication* dit au sujet de l’emploi du trait d’union ou de la soudure des mots :

[...] words are always in a state of transition because our language is a spoken rather than a dead language. New concepts are always evolving for which we have to create language. When two words are initially used together frequently, they appear hyphenated. When they are used almost exclusively together, the hyphen is dropped and they become one word. For example: *note book* started out as two words, then became hyphenated, and now it has become a solid word, *notebook*. [...] The same evolution has produced these changes: **on line**, **on-line**, **online**; *feed back*, *feed-back*, *feedback*; *life style*, *life-style*, *lifestyle*. *Web site* and *e-mail* are still in transition.

(https://books.google.ca/books?id=opVebUB-Js8C&pg=PA225&lpg=PA225&dq=%22on+line,+on-line,+online%22&source=bl&ots=pguhznBUxD&sig=dWLLitRy_zs_KSpPH6aL57U_Pj4&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiw6sXWu_XWAhWHy4MKHRx8A80Q6AEIKjAA#v=onepage&q=%22on%20line%2C%20on-line%2C%20online%22&f=false)

L’élément *cyber* n’y est pas traité. On sait cependant que *cyber* est soudé à bon nombre de mots. Pour n’en nommer que quelques-uns : *cyberaddict*; *cyberbullying*; *cybercafé*; *cyberintelligence*; *cyberspace*; *cybersquatter*.

On trouve dans *Termium* de nombreux termes composés avec le préfixe **cyber**. Ils sont orthographiés soit sans le trait d'union, soit avec le trait d'union, soit en un seul mot.

Compte tenu de l'ouvrage *E-Writing: 21st-Century Tools for Effective Communication* cité plus haut et de la nette tendance à souder l'élément *cyber*, nous proposons de retenir uniquement la graphie soudée pour les termes **cyberADR**, **cyberarbitration**, **cybermediation** et **cybernegotiation**.

Le comité s'est demandé si les termes composés avec **online** et **cyber** ne devraient pas être considérés comme des synonymes, étant donné qu'ils sembleraient interchangeables. Nous constatons en effet que les spécialistes du droit les utilisent sans distinction. Par contre, on peut penser que dans le domaine même des technologies de l'information, ces deux termes désignent des réalités différentes ou, à tout le moins, comportent des nuances de sens. Ces distinctions pourraient être fondées, par exemple, sur des aspects techniques ou sur l'évolution du langage informatique. Par conséquent, nous ne pouvons conclure à une réelle synonymie et nous choisissons de leur accorder chacun leur entrée, en ajoutant toutefois des renvois.

ÉQUIVALENTS

Le texte explicatif suivant de l'Office de la langue française nous éclaire sur le préfixe « cyber » :

Article terminologique - Le nouveau préfixe « cyber »

Certains mots sont comme le phénix : ils renaissent de leurs cendres. *Cybernétique* est un de ces mots-là : il a connu, au cours des siècles, une série d'éclipses, mais il jouit actuellement d'un engouement et d'une productivité remarquables, à la faveur de la mondialisation de l'information et du développement des réseaux de téléinformatique. Le nom féminin *cybernétique*, qui peut aussi être adjectif, a été emprunté au grec par le physicien français Ampère en 1834. Le mot grec **kubernêtikê**, qu'on retrouve chez Platon, avait le sens d'« art de gouverner », et c'est dans ce sens qu'il avait d'abord été repris en français, sans beaucoup se répandre à l'époque. Au milieu du XX^e siècle, *cybernétique* est réapparu, sous l'influence de l'anglais **cybernetics**, pour désigner l'« étude des processus de contrôle et de communication chez l'être vivant et la machine, plus précisément dans les systèmes technologiques, biologiques, sociologiques et économiques ». Ainsi, c'est la *cybernétique* qui inspire la conception d'appareils ou de machines aussi divers que les thermostats et les robots, où on tient compte continuellement des effets obtenus pour atteindre un résultat constamment adapté au but visé.

Mais le mot *cybernétique* était ensuite sorti de mode, au profit de termes plus proches d'informatique. Voilà qu'il ressurgit maintenant, en se multipliant, transporté par les autoroutes de l'information! On parle désormais d'espace *cybernétique*, ou *cyberespace*, lorsqu'on veut désigner le « lieu imaginaire appliqué métaphoriquement au réseau Internet et dans lequel les internautes qui y naviguent s'adonnent à des activités diverses » : bref, c'est l'univers d'Internet. Par ailleurs, l'élément *cyber*, qui à l'origine

ne représente que les deux premières syllabes du verbe grec **kubernan**, « piloter, diriger, gouverner », est devenu un préfixe qui sert à créer toute une série de mots dont l'idée de conduire dans l'espace n'est pas absente. Ainsi, *cybernovice*, qui se dit **newbie** en anglais, désigne l'internaute novice, celui qui est nouvellement arrivé dans Internet; un *cybercafé*, ou café électronique, est un établissement équipé de terminaux où on peut prendre des consommations tout en naviguant sur l'autoroute de l'information; journalistes et essayistes parlent de *cyberdémocratie*, de *cybernétique sociopolitique*, voire de *cyberculte*, de *cyberjargon* et de *cyberculture*. Mais si l'anglais a le terme **cybernaut**, c'est l'appellation *internaute* qui est préférée à [cybernaute] pour désigner les utilisateurs d'Internet. Quant aux cybernéticiens et cybernéticiennes, ils semblent promis à un brillant avenir!
(http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/ti/cyberpresse/cyber_9706.html)

Toujours au site de l'Office de la langue française, voici la fiche terminologique de « cyberspace » :

Espace virtuel constitué par l'interconnexion mondiale des systèmes informatiques, des réseaux de télécommunication et des infrastructures de technologies de l'information, qui permet l'échange d'informations entre utilisateurs individuels ou collectifs.

[...]

cyberspace n. m.

Le terme *cyberspace* est parfois employé pour désigner plus spécifiquement Internet.

(http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8355974)

Définition du *Petit Robert*, 2018 :

Espace de communication créé par l'interconnexion mondiale des ordinateurs (→ **Internet**) ; espace, milieu dans lequel naviguent les internautes. → **cybermonde**.
Le « cyberspace où je peux, du bout de mon index, consulter toute la mémoire de l'humanité » (Pennac).

(© 2018 Dictionnaires Le Robert - Le Petit Robert de la langue française)

De son côté, le *Juridictionnaire* s'attarde aux applications juridiques du terme :

cyber- / cyberspace

1. Le préfixe *cyber-* est un mot base qui sert à créer au moyen de mots existants des composés – le plus souvent soudés et non reliés par un trait d'union – et leurs dérivés se rapportant à l'ensemble des réseaux télématiques que constitue le réseau Internet. Tout ce qui existe dans Internet (on dit aussi dans l'Internet, ce mot s'écrivant aussi avec la minuscule dans l'usage actuel) ou qui touche directement à Internet peut se prêter à ce procédé de formation néologique. *Cybercafé, cyberconférence, cyberculture, cybermarché, cybersécurité.*

2. On appelle *cybernaute* la personne qui fait usage des réseaux de communication numériques et, dans un sens similaire, *internaute* celle qui utilise le réseau Internet (le Net, le Web, la Toile). « Un cybernaute peut commettre un délit ou un crime en dévoyant le moyen de communication qu'est Internet ou en en faisant un mésusage illicite ou criminel. »
3. Au vocabulaire traditionnel du droit viennent s'ajouter rapidement en l'enrichissant une nombreuse série de termes juridiques nouveaux, plusieurs relevant du vaste domaine de la criminalité et désignant des actes criminels ou de simples délits commis à l'aide des réseaux informatiques : *cyberattaque*, *cybercrime* (sabotage, *piratage*, vol), *cybercriminel*, *cybercriminalité* (ou sa variante, la criminalité informatique, numérique ou binaire), *cyberdélit* (ou délit informatique), *cyberdélinquance* (ou *délinquance cybernétique*, e-délinquance), *cyberguerre*, *cyberjustice*, *cyberpédophilie*, *cyberpolice*, *cyberterrorisme*.
4. [...]
5. [...]
6. On appelle *cyberespace* l'espace virtuel des ordinateurs reliés entre eux par des réseaux télématiques. Le droit considère le *cyberespace* comme un milieu global d'intérêt puisqu'il forme un environnement dans lequel se produisent des événements qui entraînent des conséquences juridiques diverses.
7. Il ne faut pas confondre la nouvelle branche du *droit du cyberespace* avec ses sous-branches, lesquelles constituent des domaines juridiques distincts tels le droit de l'informatique, encore appelé droit de l'Internet, le droit de l'audiovisuel, le droit de l'information technologique et le droit du commerce électronique.
8. Les objets du *droit du cyberespace* sont multiples et envahissent plusieurs champs traditionnels du droit. Ils tendent à empiéter parfois sur ceux des droits analogues. Ce droit s'intéresse notamment au droit des noms de domaine, appelé à devenir aussi important pour les juristes que le droit des marques de commerce, au cyberarbitrage et à la résolution en ligne des conflits et des litiges en matière de commerce électronique, au droit de la communication électronique, au droit de la propriété intellectuelle, au droit des échanges, des contrats et de la consommation, à la sécurité des transactions et aux mécanismes de paiement électronique, au droit d'auteur, aux techniques de réglementation, à la question de la compétence, à la responsabilité et aux normes de conduite des intervenants, au régime réglementaire des réseaux, à la protection de la vie privée, de l'honneur et de la réputation, aux atteintes portées à la sécurité nationale, aux stratégies de contrôle des contenus indésirables, à la discrimination et aux informations dangereuses de même qu'au harcèlement virtuel, à la pornographie, notamment la pornographie juvénile, et au matériel à caractère sexuel et violent.
9. De plus en plus d'*infractions cybernétiques* sont sanctionnées par les lois et les codes criminels tels le méfait à l'endroit des données informatiques, l'utilisation non autorisée d'un ordinateur et la possession de moyens permettant de recourir à ses services.
10. Le Canada est signataire de la *Convention sur la cybercriminalité* du Conseil de l'Europe. Depuis 1985, le *Code criminel* du Canada a été souvent modifié pour mieux *combattre la cybercriminalité* par des dispositions relatives à l'utilisation non autorisée d'ordinateur, aux méfaits concernant des données informatiques, à la possession de moyens permettant d'utiliser des installations ou d'obtenir un service en matière de télécommunication, au vol de service de télécommunication et à la possession de moyens permettant d'utiliser un service d'ordinateur. En outre, le législateur canadien a édicté plusieurs lois en vue de lutter efficacement contre la

prolifération des actes criminels traditionnels transposés dans le *cyberespace*.
[Nous soulignons.]

Voici quelques occurrences trouvées sur Internet à l'aide de Google :

Quel avenir pour le **cyberarbitrage** et la **cybermédiation**?, Robert, Jacques-Antoine ; Laveau, Brice, *Décideurs Juridiques et Financiers*, n° 29, 01/09/2001, pp. 60-61
(http://www.lexinter.net/Doctrine/modes_alternatifs_de_reglement_des_differends.htm)

A l'heure où Internet est devenu un espace commercial, le **cyberarbitrage** semble acquérir toutes ses lettres de noblesse. (<http://calenda.org/204536>)

La façon dont les litiges se déroulent actuellement n'est pas une panacée, de conclure l'avocat. Une voie de solution se trouve peut-être dans le **cyber-arbitrage**.
(<http://www.barreau.qc.ca/pdf/journal/vol32/no14/rdi.html>)

L'**arbitrage cybernétique** représente, de la sorte, un défi réel aux méthodes employées par l'arbitrage traditionnel. De ce point de vue, la méthode arbitrale traditionnelle ne doit pas être une simple transposition dans l'environnement virtuel. Mais, la décision arbitrale, même virtuelle, est une décision qui aspire à être exécutée. Elle ne peut exister indépendamment des systèmes judiciaires nationaux. C'est pour cette raison qu'il est indispensable que la décision rendue en ligne remplisse toutes les exigences et les conditions imposées à l'arbitrage traditionnel.
(https://www.memoireonline.com/02/13/6880/m_Larbitrage-en-droit-de-la-propriete-intellectuelle-dans-lespace-oapi52.html)

Karim BENYEKHFLEF, Pierre TRUDEL, Vincent GAUTRAIS, «Les limites apprivoisées de l'**arbitrage cybernétique** : l'analyse de ces questions à travers l'exemple du Cybertribunal», (1999) 33 R.J.T. 537
(<http://www.themis.umontreal.ca/revue/rjtvol133num3/gautrais.pdf>.)

Cybermédiation et **cyberarbitrage** : l'exemple du 'cybertribunal' / Vincent Gautrais, Karim Benyekhlef, Pierre Trudel
Droit de l'Informatique et des Télécoms, Paris, N.4 (1998), p.46-51
(<http://www.dgsi.pt/bdgi1.nsf/585dea57ef154656802569030064d624/b4ab7b7a1c8827a880256914005ac490?OpenDocument>)

La **cyber-négociation** aux normes du droit commun (http://www.lexisnexis.fr/droit-document/article/communication-commerce-electronique/07-2012/077_PS_CCE_CCE1207CM00077.htm#.WhTMiUriaUk)

En effet, les négociateurs commerciaux sont selon moi les mieux placés pour apporter une première idée de la « **cyber-négociation** ».
(<http://mvmemoire.free.fr/m%E9moires/Les%20m%E9moires/givry.pdf>)

Les modes alternatifs de règlement des conflits attirent les entreprises. Forte des enseignements d'une expérience québécoise, la CCI de Paris lancera l'an prochain une « **cyber-médiation** ».

[...]

En s'appuyant sur le nouveau Code civil canadien, qui règle notamment la question de la preuve électronique, le Québec a mis en place une expérience de « cyber-tribunal », dont les résultats étaient présentés hier lors d'un colloque organisé par l'Ordre des avocats de la cour de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris et le Centre français du commerce extérieur. Même si le nombre de cas traités et résolus reste modeste (environ une centaine) et les enjeux à chaque fois limités (quelques centaines de dollars), cette tentative est apparue comme suffisamment concluante pour que le Centre de médiation et d'arbitrage de Paris s'apprête à mettre lui aussi en place, dès l'an prochain, son propre mécanisme de « **cybermédiation** ».

https://www.lesechos.fr/21/10/1999/LesEchos/18010-013-ECH_litiges-commerciaux--la-mediation-se-met-a-l-heure-d-internet.htm

Tout comme pour les termes anglais, nous recommandons la graphie soudée en français :

cyberarbitration : **cyberarbitrage**

cybermediation : **cybermédiation**

cybernegotiation : **cybernégociation**

Pour les termes *cyber alternative dispute resolution / cyberADR* et *cyber dispute resolution*, nous n'avons pas trouvé d'équivalents construits avec « cyber » ou « cybernétique ». Nous proposons donc, respectivement, « **cybermode substitutif de résolution des différends** », « **cyberMSRD** » et « **cyberrésolution des différends** ». À l'instar des autres termes construits avec l'élément « cyber », nous choisissons la forme soudée.

TABLEAU RÉCAPITULATIF

cyber alternative dispute resolution; cyberADR cf. online alternative dispute resolution	cybermode substitutif de résolution des différends (n.m.); cyberMSRD (n.m.) Voir résolution des différends cf. mode substitutif en ligne de résolution des différends
cyberarbitration cf. online arbitration	cyberarbitrage (n.m.) cf. arbitrage en ligne
cyber dispute resolution cf. online dispute resolution	cyberrésolution des différends (n.f.) Voir résolution des différends

	cf. résolution en ligne des différends
cybermediation cf. online mediation	cybermédiation (n.f.) cf. médiation en ligne
cybernegotiation cf. online negotiation	cybernégociation (n.f.) cf. négociation en ligne
electronic alternative dispute resolution; electronic ADR; e-ADR; eADR	mode substitutif électronique de résolution des différends (n.m.); MSRD électronique (n.m.) Voir résolution des différends
electronic arbitration	arbitrage électronique (n.m.)
electronic dispute resolution	résolution électronique des différends (n.f.) Voir résolution des différends
electronic mediation	médiation électronique (n.f.)
electronic negotiation	négociation électronique (n.f.)
online alternative dispute resolution provider; OADR provider; online alternative dispute resolution service provider; OADR service provider; online dispute resolution provider; ODR provider; online dispute resolution service provider; ODR service provider	prestataire de service de résolution en ligne des différends (n. m. et f.) Voir résolution des différends
online alternative dispute resolution service; OADR service; online dispute resolution service; ODR service	service de résolution en ligne des différends (n.m.) Voir résolution des différends
online alternative dispute resolution; online ADR; OADR cf. cyber alternative dispute resolution	mode substitutif en ligne de résolution des différends (n.m.); MSRD en ligne (n.m.)

	<p>Voir résolution des différends</p> <p>cf. cybermode substitutif de résolution des différends</p>
<p>online arbitration</p> <p>cf. cyberarbitration</p>	<p>arbitrage en ligne (n.m.)</p> <p>cf. cyberarbitrage</p>
<p>online dispute resolution; ODR</p> <p>cf. cyber dispute resolution</p>	<p>résolution en ligne des différends (n.f.)</p> <p>Voir résolution des différends</p> <p>cf. cyberrésolution des différends</p>
<p>online mediation</p> <p>cf. cybermediation</p>	<p>médiation en ligne (n.f.)</p> <p>cf. cybermédiation</p>
<p>online negotiation</p> <p>cf. cybernegotiation</p>	<p>négociation en ligne (n.f.)</p> <p>cf. cybernégociation</p>