



CONSORTIUM
EJUSTICE

LIVRE BLANC

Règlement en ligne des litiges de moins de 4000 euros

Février 2018



Diffusion sous licence ouverte

Le présent Livre blanc est offert par le Consortium eJustice sous la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International, dont le texte intégral est disponible à l'adresse suivante : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.fr>

Vous êtes autorisé à :

Partager, copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats

Selon les conditions suivantes :



Attribution — Vous devez créditer l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.



Pas d'Utilisation Commerciale — Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette Œuvre, tout ou partie du matériel la composant.



Partage dans les Mêmes Conditions — Dans le cas où vous effectuez un remix, que vous transformez, ou créez à partir du matériel composant l'Œuvre originale, vous devez diffuser l'Œuvre modifiée dans les mêmes conditions, c'est à dire avec la même licence avec laquelle l'Œuvre originale a été diffusée.

Le Consortium eJustice

L'intelligence collective au service de la justice

Le Consortium eJustice est un mouvement né au sein des legaltechs lors de la campagne présidentielle de 2017, dont l'objectif est de collaborer avec l'Etat-Plateforme pour co-construire le service public numérique de la justice.

Le Consortium est constitué en association de loi 1901 d'intérêt général rassemblant des universitaires, des avocats, des développeurs, de médiateurs, des ex-magistrats, des arbitres, des greffiers, des éditeurs, des startups du droit et des associations juridiques. L'adhésion est ouverte à toutes les entités publiques et privées. Les membres collaborent sur des projets de recherche et développement, afin de mettre leurs savoirs et leurs technologies à disposition du service public de la justice sous licence ouverte pour le secteur public.

Le Consortium prend acte des échecs passés des modèles centralisés de développement informatique et propose un nouveau cadre axé sur l'exploitation d'un greffe électronique appelant des fonctionnalités fournies par des applications indépendantes.

« Pour les litiges civils simples d'un montant inférieur à 4 000€, je propose de créer une procédure simple, exclusivement numérique et dématérialisée. Elle permettra de trancher, dans un délai maximum de deux mois, la plupart des petits litiges de la vie quotidienne. Le juge sera saisi en ligne, les parties seront fortement incitées à transiger et, à défaut, pourront s'expliquer en produisant des pièces. Et le juge, qui disposera du pouvoir de clôturer l'instruction, rendra une décision en ligne. »

Emmanuel Macron, Discours sur la justice
14 mars 2017, Université Lille II

Règlement en ligne des litiges de moins de 4000 euros

SOMMAIRE

INTRODUCTION	11
I. TIRER PARTI DES POTENTIALITÉS DU NUMÉRIQUE	15
A. Caractéristiques essentielles des services judiciaires	15
B. Valeurs de justice.....	16
C. Objectifs clairs, mesurables et vérifiables	17
II. OFFRIR UN PROCESSUS JUDICIAIRE ENTIEREMENT NUMERISE ...	18
A. Aspects juridiques.....	18
B. Aspects techniques	23
III. PREPARER LA REFORME	33
A. Analyse de la demande de justice	33
B. Assistance à la maîtrise d'ouvrage.....	34
IV. CONDUIRE LE PROJET EN MODE AGILE	35
A. Gouvernance autonome.....	35
B. Méthode agile.....	36
C. Sites pilotes	37
D. Centre de traitement	38
E. Annexe au code de procédure civile	39
CONCLUSION.....	41
Bibliographie	42
Groupe de travail	43

INTRODUCTION

Trop de tâches et missions confiées aux juges et aux greffiers sont répétitives, de faible valeur ajoutée et pourraient être automatisées. Face aux dysfonctionnements des systèmes judiciaires, les États membres de l'Union européenne sont récemment parvenus à un consensus de fond sur le fait que la numérisation constitue la « *pierre d'angle du fonctionnement efficace de la justice* »¹.

La technologie contribue d'abord à améliorer les systèmes judiciaires traditionnels. C'est cette première voie qui a été choisie par le projet Portalis pour remplacer les procédures existantes². La technologie permet également de repenser entièrement les processus judiciaires, en offrant des plateformes de règlement des litiges en ligne depuis la saisine jusqu'à l'exécution. C'est vers cette seconde voie que le présent Livre blanc préconise de s'orienter pour la résolution en ligne des litiges civils et commerciaux d'une valeur inférieure à 4000 euros³.

Les propositions qui suivent sont directement issues du programme de La République En Marche pour les élections présidentielles de 2017⁴. Elles présentent un ensemble de solutions juridiques et techniques pour mettre en œuvre la vision présidentielle d'une « *justice pour notre*

¹ Conseil de l'Union européenne, Plan d'action européen pluriannuel relatif à la justice en ligne 2014-2018, 2014/C 182/02, Bruxelles, 14 juin 2014 : bit.ly/2DS3LzU

² Corine BLERY, Jean-Paul TEBOUL, « De la communication par voie électronique au Code de cyber procédure civile », *La Semaine Juridique Ed. Gén.*, Paris, 12 juin 2017, n°24, p. 1134 : bit.ly/2CbVZAo

³ Online dispute advisory group, *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*, Février 2015 : bit.ly/1Th5YGA

⁴ La République En Marche, *Programme d'Emmanuel Macron pour les élections présidentielles de 2017* : bit.ly/2Eck98L

temps»⁵, débattue au sein des Juristes en Marche (Jurem) depuis l'élection d'Emmanuel Macron à la Présidence de la République.

La méthodologie retenue pour mener le projet de réforme s'inspire très largement des lignes directrices tracées par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (Cepej), suite à une étude menée dans 48 pays⁶, ainsi que du rapport de l'Institut Montaigne sur la numérisation de la justice rédigé sous la direction de Guy Canivet, Premier président honoraire de la Cour de cassation⁷.

Le groupe de travail a également apporté une attention particulière au rapport « Transformation numérique » du ministère de la justice, notamment quant aux préoccupations exprimées par les magistrats et les agents judiciaires vis-à-vis des systèmes d'information mis à leur disposition⁸.

Les travaux du Laboratoire de cyberjustice de Montréal, menés par 36 chercheurs de 20 universités sur une période de 7 ans⁹, ont quant à eux permis de dégager trois lignes de force pour concevoir une procédure entièrement numérisée : (1) l'utilisation d'une plateforme logicielle offrant une interface automatisée permettant d'exécuter l'ensemble des étapes d'une procédure et de prendre en charge le stockage et la

⁵ Emmanuel MACRON, « Une justice pour notre temps », *Gazette du Palais*, Paris, 14 mars 2017, p. 16 : bit.ly/2EF0JjF

⁶ Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 7 décembre 2016 : bit.ly/2ISO4UB

⁷ Guy CANIVET (dir.), *Justice : faites entrer le numérique*, Rapport de l'Institut Montaigne, Paris, nov. 2017 : bit.ly/2j9awV5

⁸ Jean-François BEYNEL et Didier CASAS, *Chantiers de la justice – Transformation numérique*, Ministère de la justice française, janvier 2018 : bit.ly/2D8sTm0

⁹ Karim BENYEKHEF, Jane BAILEY, Jacquelyn BURKELL, Fabien GELINAS (dir.), *eAccess to justice*, University of Ottawa Press, Ottawa, 22 septembre 2016 : bit.ly/2mS033V

gestion de la preuve ; (2) la possibilité pour les utilisateurs d'obtenir, en permanence, une assistance technique en ligne ; et (3) la présence d'un réseau de tierces parties neutres et reconnues pour leur expertise dans le domaine précis du droit en question.

L'outil numérique permet de rapprocher la justice de son usager en le plaçant au centre du service, ce service que la justice doit rendre à tous, notamment à ceux qui n'ont pas les moyens de faire appel aux services d'un avocat. Or aujourd'hui, la justice n'est pas centrée sur l'utilisateur. Celui-ci en est éloigné. Le droit est compliqué, parfois incompréhensible, la procédure trop complexe, les usages devant les cours et tribunaux abscons et d'un autre âge, la langue des prétoires inaudible et le temps judiciaire n'est pas le temps de la société.

Le choix d'une procédure totalement numérisée pour les litiges de la vie quotidienne s'appuie sur une préoccupation de proportionnalité entre, d'une part, les procédures introduites, le temps employé et les coûts engagés et, d'autre part, la nature, la complexité et la finalité des recours. La rupture induite par cette numérisation, autant technologique que procédurale, implique de ne pas reproduire les usages procéduraux traditionnels consistant à devoir exposer un cas à travers de longs documents écrits, comme une assignation, des conclusions et des mémoires, ou à devoir respecter un formalisme écrit dans l'échange de pièces et d'arguments entre les parties.

La plateforme en ligne doit proposer des moyens rapides et intuitifs, pour qu'agir et débattre en justice deviennent quelque chose qui soit à la portée de tous les justiciables et que ces derniers puissent utiliser

cette plateforme sans être rebutés par une forme, une procédure et un jargon qu'ils ne comprennent pas.

Cette méthode originale, fondée sur les nouveaux principes du *legal design*, doit permettre au justiciable d'exposer facilement ses demandes, sans connaissances juridiques préalables, en langage naturel, simple et clair. La procédure doit devenir une « interface » entre le justiciable et le système judiciaire, simple, facile d'utilisation, par laquelle l'usager du service public interagit et collabore à l'œuvre de justice. C'est en ce sens que la justice doit devenir numérique, interactive et collaborative, en un mot, accessible.

Cette transformation est dès lors révolution. Elle nous oblige à réinterroger nos règles de procédure et à les simplifier, drastiquement. Elle implique une collaboration entre l'Etat-Plateforme et les acteurs des legaltechs pour co-construire un service public numérique de la justice. Elle suppose de faire du justiciable un acteur au centre du système judiciaire, dont le comportement sur la plateforme, de la saisine à l'exécution de la décision, doit être étudié et mesuré avec soin pour améliorer le service proposé.

En un mot, ce n'est pas au justiciable d'aller vers la justice, c'est à la justice d'aller vers le justiciable.

I. TIRER PARTI DES POTENTIALITÉS DU NUMÉRIQUE

A. Caractéristiques essentielles des services judiciaires

15

Selon le Online Dispute Advisory Group du Royaume-Uni, les procédures judiciaires traditionnelles ne seraient pas en mesure de satisfaire une majorité des critères considérés comme essentiels en matière de résolution des litiges¹⁰.

Faisant échos à la démarche anglaise, le récent rapport de l'Institut Montaigne a mis en évidence ces caractéristiques essentielles auxquelles doivent répondre des services judiciaires : autorité, confiance, simplicité, loyauté, crédibilité, accessibilité, coût, temporalité, prévisibilité, humanité, praticabilité, efficience, effectivité et globalité¹¹.

Les outils numériques déployés pour la résolution des litiges en ligne doivent être conçus pour tendre vers ces caractéristiques à toutes les étapes du processus judiciaire.

¹⁰ Online dispute advisory group, *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*, Février 2015 : bit.ly/1Th5YGA

¹¹ Guy CANIVET (dir.), *Justice : faites entrer le numérique*, Rapport de l'Institut Montaigne, Paris, nov. 2017 : bit.ly/2j9awV5

B. Valeurs de justice

L'utilisation d'outils numériques pour rendre la justice doit avoir pour finalité la promotion des valeurs de justice :

- Grâce à des interfaces centrées sur l'utilisateur, la plateforme doit répondre aux besoins concrets des justiciables et rendre le processus judiciaire compréhensible, afin de leur conférer un sentiment d'empowerment.
- La numérisation de la procédure doit permettre la résolution des très litiges dits « infra-judiciaires », qui jusqu'alors ne pouvaient faire l'objet d'une prise en charge en raison de la disproportion entre la valeur de ces litiges et les coûts du procès.
- Le temps dégagé par les outils numériques doit permettre aux professionnels du droit de rendre le système judiciaire plus humain, en se concentrant sur l'accueil des justiciables et la réflexion sur le fond des dossiers.
- La fiabilité et la rapidité du système judiciaire doivent, dans un même mouvement, donner confiance dans le système judiciaire et prévenir la mauvaise foi des débiteurs.

La qualité des institutions judiciaires étant un critère déterminant pour la prospérité économique d'un pays, la poursuite de ces valeurs n'intéresse pas que les usagers du service public de la justice, mais la société dans son ensemble¹².

¹² James ROBINSON (Harvard), Daron ACEMOGLU (MIT), *Why Nations Fail: The Origins of Power, Prosperity, and Poverty*, Crown Publishing Group, New York, 20 mars 2012 : bit.ly/1qspTXX

C. Objectifs clairs, mesurables et vérifiables

Comme le souligne le Cepej, la numérisation des processus judiciaires doit s'accompagner d'une définition d'objectifs clairs et mesurables. Les outils numériques doivent être pensés dès l'origine pour vérifier que les objectifs assignés sont atteints.

Les objectifs quantifiables de la plateforme de résolution en ligne des litiges de moins de 4000 euros pourraient être les suivants :

- Favoriser le traitement des litiges de très faible valeur par les justiciables eux-mêmes,
- Favoriser la résolution amiable des litiges,
- Trancher les litiges plus rapidement,
- Renforcer l'autorité de la justice en assortissant les décisions d'astreinte,
- Assurer l'exécution des décisions en signifiant la décision au format électronique à l'établissement bancaire du débiteur ;
- Améliorer le quotidien de travail des magistrats et agents judiciaires.

Les gains effectifs d'utilisation apportés par les nouveaux outils doivent pouvoir être mesurés régulièrement et mis à jour tout au long de la vie de l'outil, pour évaluer les effets de l'innovation sur le long terme.

II. OFFRIR UN PROCESSUS JUDICIAIRE ENTIÈREMENT NUMÉRISÉ

A. Aspects juridiques

1. Choix de la procédure en ligne

Le groupe de travail propose de ne pas créer une nouvelle juridiction, mais seulement une nouvelle modalité de traitement des dossiers judiciaires en matière civile et commerciale. Ainsi, la procédure en ligne serait applicable, quel que soit le tribunal saisi, pour toutes les demandes de nature civile et commerciale portant exclusivement sur le paiement d'une somme d'argent ou le sort d'un bien ou d'un service dont la valeur est inférieure à 4000 euros.

Toutefois, à tout moment de la procédure, l'affaire pourrait être renvoyée par une décision d'administration judiciaire devant la formation habituelle du tribunal saisi, soit sur demande d'une partie, soit sur l'initiative du tribunal lui-même après avoir sollicité l'avis des parties, dans tous les cas où la procédure traditionnelle apparaîtrait plus adaptée. Ce critère ouvert permettra au juge saisi du dossier de disposer d'un large pouvoir d'appréciation, afin de renvoyer l'affaire devant la formation habituelle dans les hypothèses les plus variées, par exemple lorsque l'une des parties ne maîtriserait pas l'outil informatique ou lorsqu'une plaidoirie en présence des parties se révélerait plus appropriée.

Dans les matières dans lesquelles il existe un déséquilibre entre les parties, telles que le droit de la consommation, le droit du travail ou le droit des baux d'habitation, le juge saisi du dossier devrait nécessairement procéder au renvoi devant la formation habituelle du tribunal sur demande de la partie réputée faible.

La procédure en ligne serait ainsi applicable pour :

- une demande de remboursement de 800 € suite à l'exercice de son droit de rétractation par un consommateur,
- la réparation d'un bien de consommation d'une valeur de 600 € en raison d'un défaut de conformité,
- une demande de remboursement d'un dépôt de garantie de 1200 € en matière de bail d'habitation,
- une demande de paiement d'une créance de 3500 € en matière commerciale,
- une demande de paiement d'un arriéré de salaire de 2600 € en matière prud'homal.

En revanche, la procédure en ligne ne serait pas applicable pour :

- l'expulsion d'un locataire,
- la résiliation d'un contrat à exécution successive,
- la validité d'un licenciement,
- la révocation d'un gérant de SARL.

La détermination du montant de la demande devra être réalisée conformément aux dispositions générales du code de procédure civile¹³.

¹³ Article 34 et suivants du code de procédure civile

2. Déroulement de la procédure en ligne

La procédure en ligne proposée est inspirée des processus numérisés existants, tant au niveau étatique qu'en matière d'arbitrage. La numérisation concernerait toute la chaîne judiciaire, depuis la saisine en ligne par le justiciable jusqu'à la notification de la décision à l'établissement bancaire du débiteur, selon la procédure décrite ci-après :

Saisine

Le demandeur peut saisir le tribunal normalement compétent, soit sur une plateforme unique en ligne, soit au greffe (physique) de ce tribunal. Dans ce second cas, le demandeur doit alors indiquer pourquoi la procédure devant la formation habituelle du tribunal serait plus adaptée au traitement de son dossier. Le juge saisi renvoie alors le dossier pour traitement selon la procédure en ligne ou selon la procédure habituelle, par une décision d'administration judiciaire non susceptible de recours.

Le demandeur formule ses déclarations en complétant des formulaires contextuels. À l'issue de ses déclarations, il peut, s'il le souhaite, uploader des observations écrites, audios et/ou visuelles, éventuellement sous forme de conclusions écrites ou de plaidoirie orale.

Convocation du défendeur par le greffe

Le greffe convoque alors le défendeur, qui formule ses déclarations et contestations en complétant des formulaires contextuels. À l'issue de ses déclarations, il peut, s'il le souhaite, uploader des observations écrites, audios et/ou visuelles, éventuellement sous forme de conclusions écrites ou de plaidoirie orale. Au vu des déclarations, contestations et demandes du défendeur, le juge saisi du dossier renvoie le dossier pour traitement selon la procédure en ligne ou selon la procédure habituelle, par une décision d'administration judiciaire non susceptible de recours.

À tout moment de la procédure, les parties peuvent formuler une demande de renvoi et le juge saisi du dossier peut prononcer d'office un renvoi devant la formation habituelle du tribunal.

Conciliation

En cas de renvoi du dossier pour traitement selon la procédure en ligne, un conciliateur tente d'amener les parties vers une solution amiable. Il peut, à cette fin, demander aux parties de compléter leur dossier, sans pouvoir les y contraindre. En cas de conciliation, les parties signent électroniquement un protocole transactionnel, acte qui sera ensuite homologué par le juge. En cas d'échec de la conciliation, l'affaire est renvoyée à la formation de jugement.

Instruction

Le juge peut demander aux parties de compléter leur dossier. Les parties et le juge peuvent provoquer des incidents aux fins d'instruire le dossier ou de prendre des mesures conservatoires, sur lesquels le juge se prononce par ordonnance de procédures.

Jugement

Lorsque l'instruction est close, le juge rend un jugement provisoire, soumis à la critique des parties pendant une semaine. À l'issue de ce délai, le juge rend un jugement définitif.

Notification du jugement

Le greffe signifie alors le jugement aux parties par acte d'huissier électronique.

Voies de recours

L'appel étant exclu pour les litiges de moins de 4000 euros¹⁴, les parties n'auraient pas à la possibilité de faire appel de la décision. En revanche, un recours en cassation serait possible, notamment pour critiquer le déroulement de la procédure sur la plateforme.

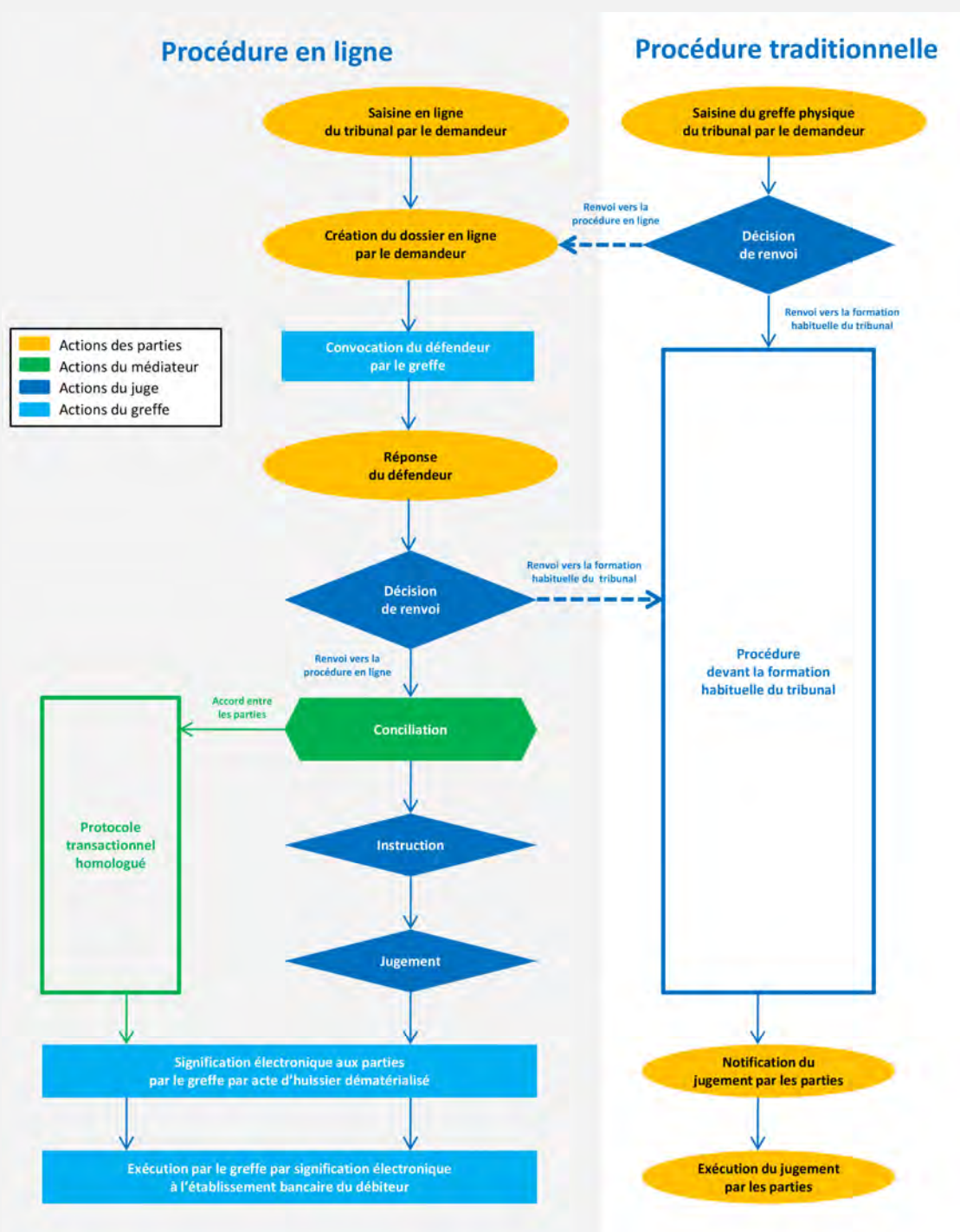
Exécution

Le cas échéant, le greffe fait signifier le jugement, par acte d'huissier électronique, à l'établissement bancaire du débiteur, si cet établissement est connu. Cette signification vaut saisie-attribution au profit du créancier.

¹⁴ Article 34 du code de procédure civile.

Schéma n° 1 : Déroulement de la procédure en ligne

Le processus judiciaire en ligne serait entièrement numérisé. Un renvoi devant la formation habituelle du tribunal saisi resterait possible à tout moment sur demande de la partie faible ou si la procédure traditionnelle apparaît plus adaptée.



B. Aspects techniques

1. Front office : une plateforme intuitive

La plateforme devra être conçue pour des non-juristes, tout en laissant la possibilité aux avocats de s'exprimer dans les formes judiciaires traditionnelles.

Les informations légales publiques concernant les parties seront automatiquement importées sur la plateforme. Une chatbox permettra aux parties de poser leurs questions à tout moment pour les aider à avancer dans la procédure en ligne.

Les parties disposeront d'un tableau de bord en ligne pour visualiser graphiquement toutes les informations relatives à la procédure. Elles recevront des courriels et des SMS pour leur rappeler les échéances. La décision judiciaire, notifiée par voie électronique et disponible en ligne, devra être rendue dans les deux mois, à défaut de conciliation.

2. Back-office : un support efficace

Le récent rapport *Transformation numérique* du Ministère de la justice a mis en évidence l'existence d'une insatisfaction forte des magistrats et agents judiciaires au regard des outils et dispositifs en place et d'une importante attente en termes d'équipements, de formation, de renforcement des fonctions support et de soutien et d'amélioration de la qualité d'usage des applicatifs existants¹⁵.

¹⁵ Jean-François BEYNEL et Didier CASAS, Chantiers de la justice – Transformation numérique, Ministère de la justice française, janvier 2018 : bit.ly/2D8sTm0

Le rapport du Cepej pointe les écueils d'un système informatique inadapté aux besoins et pratiques des magistrats et agents judiciaires¹⁶. Les principes suivants devront donc être mis en œuvre dès la conception de la plateforme pour s'assurer du succès de son déploiement :

Intuitivité

Le back-office, c'est-à-dire l'espace en ligne auquel les magistrats et agents judiciaires auront accès, doit être conçu dès l'origine pour être utilisé intuitivement et pour faire remonter en permanence les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Documentation

Une documentation inadéquate ou une absence de documentation permettant une appropriation complète du système a été identifiée comme un facteur majeur d'échec. Les magistrats et agents judiciaires devront donc disposer d'une documentation complète, avec tutoriel vidéo, pour chaque fonctionnalité mise à leur disposition.

Formation

Une formation sur mesure et un effort d'accompagnement devront être mis en place afin d'assurer que le système informatique soit véritablement investi par ses utilisateurs.

Support

Plus importants encore, une équipe de techniciens devra être disponible en permanence, par téléphone et chat en ligne, avec possibilité de prise de contrôle à distance sur le poste informatique du magistrat ou des agents judiciaires, pour fluidifier l'expérience d'utilisation. Un support extrêmement réactif et mobilisable en direct est un important vecteur de succès pour les projets de numérisation de justice.

¹⁶ Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 7 décembre 2016 : <http://bit.ly/2ISO4UB>

3. Identification des parties sur la plateforme

L'identification des parties sur la plateforme est évidemment une condition essentielle de son déploiement. Il s'agit de la principale difficulté technique qui n'a pas encore trouvé de réponse ferme à ce jour.

Les ministres de l'Intérieur et de la Justice et le secrétaire d'État au numérique ont confié à Valérie Peneau le 5 janvier 2018 la mission de développer pour l'ensemble des usagers des services publics un parcours d'identification numérique fluide intégré à la plateforme numérique de l'État et à France Connect. Les préconisations de cette étude pourront être éventuellement mises en œuvre pour la plateforme de règlement en ligne des litiges de moins de 4000 euros.

Le Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce s'est par ailleurs vu reconnaître par un arrêté du 9 février 2016 la responsabilité d'émettre des login/mot de passe pour l'identification de parties sur la plateforme Securigref¹⁷. Cet arrêté fournit une base légale afin que les actes de procédure transmis entre le justiciable et la juridiction et entre les justiciables eux-mêmes aient le statut d'envoi, de remise ou de notification judiciaire¹⁸. Ce dispositif pourrait permettre à moyen terme de disposer d'une identité électronique pour tous les justiciables.

Pour l'heure, le groupe de travail préconise les pistes suivantes pour l'identification des parties sur la plateforme :

¹⁷ Arrêté du 9 février 2016 portant application des dispositions du titre XXI du livre Ier du code de procédure civile aux greffiers des tribunaux de commerce

¹⁸ Corinne Bléry, Communication par voie électronique - SECURIGREF : l'identité numérique judiciaire opposable est née, La Semaine Juridique Edition Générale n° 9-10, 29 février 2016, 256

a. Identification du demandeur

L'identification du demandeur pour être réalisé au moyen :

- De son certificat de signature électronique personnel, notamment pour les avocats,
- de ses identifiants FranceConnect,
- d'une procédure d'identification alliant upload de sa pièce d'identité, envoi d'un email et envoi d'un SMS.

b. Identification du défendeur

Le groupe de travail préconise de :

- Lorsque l'adresse électronique du défendeur est connue, lui adresser un courriel lui demandant de s'identifier sur la plateforme comme l'a fait le demandeur,
- A défaut d'adresse électronique connue ou en cas d'échec d'identification, adresser une lettre simple demandant au défendeur de s'identifier sur la plateforme comme l'a fait le demandeur,
- En cas d'échec, adresser une lettre recommandée au défendeur lui fournissant des identifiants de connexion sur la plateforme,
- En cas d'échec, faire signifier ces mêmes identifiants par voie d'huissier.

4. Fonctionnement modulaire

Deux rapports internationaux récents ont mis en évidence l'échec des modèles centralisés pour la numérisation des services publics de justice.

Le rapport sur les lignes directrices pour la numérisation de la justice du Cepej a constaté que « *les États qui sont partis les plus tôt dans cette course ne sont pas forcément les plus avancés aujourd'hui* », car de nombreux systèmes d'information judiciaires ayant fait l'objet de « *lourds investissements* » ne « *supportent ni mises à jour substantielles, ni extensions de fonctionnalités, pas plus que l'interconnexion avec d'autres applicatifs développés plus récemment* »¹⁹.

Le rapport eAcces to Justice du Laboratoire de cyberjustice de Montréal a mis en évidence que « *les tentatives de numérisation de la justice ont souvent échoué en raison de leur approche top-down, impliquant une refonte complète du système caractérisée par un haut niveau d'investissement et des ambitions excessives* »²⁰.

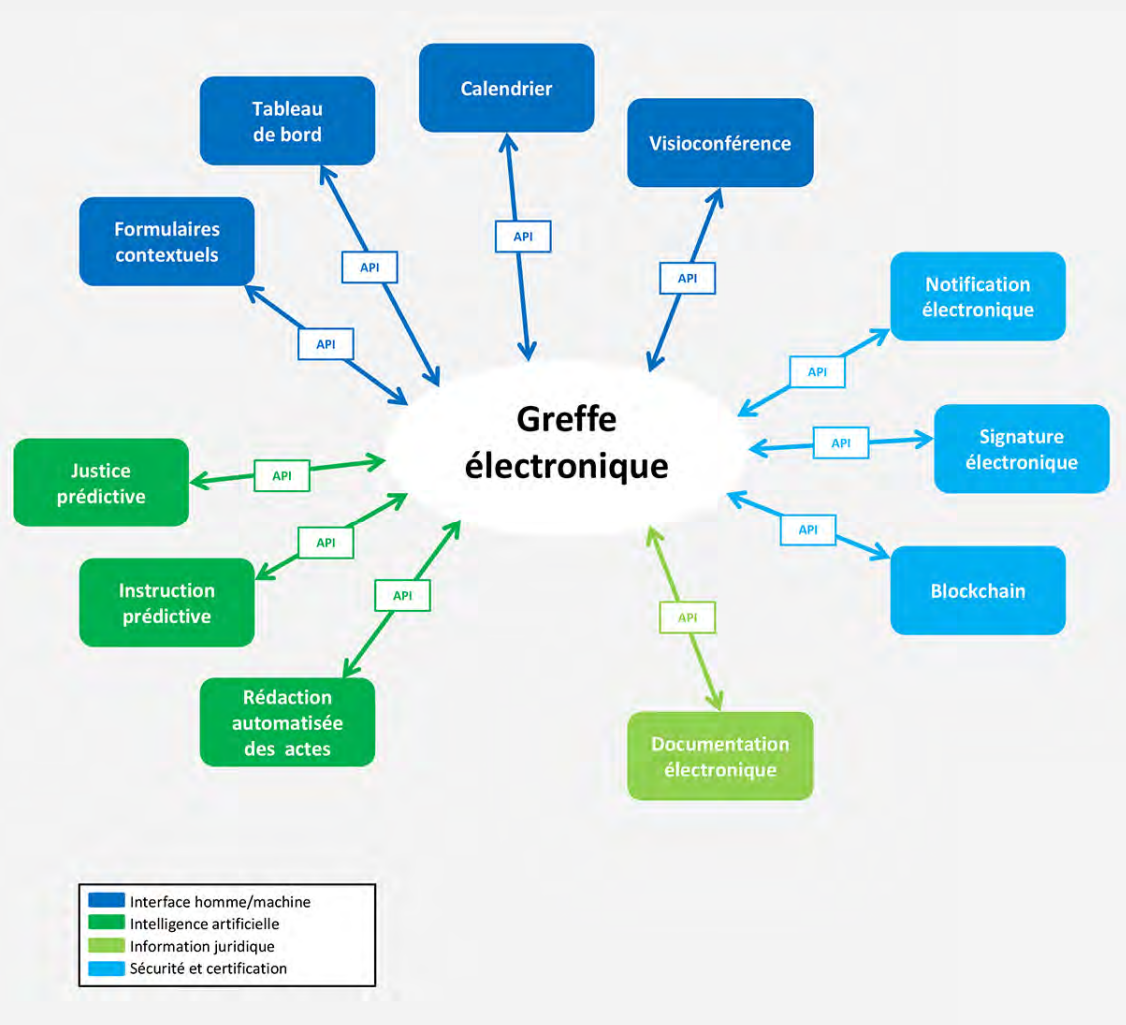
En France, plusieurs projets de numérisation de la justice ont été des échecs ou ont fait l'objet d'une dépense publique conséquente et non efficiente. Au vu de ces échecs passés, le Consortium préconise de s'orienter vers un modèle de Justice-Plateforme dans lequel une multitude d'acteurs des legaltechs pourront faire bénéficier au service public de la justice de leurs technologies existantes ou à développer.

¹⁹ Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 7 décembre 2016 : bit.ly/2ISO4UB

²⁰ Karim BENYekhlef, Jane BAILEY, Jacquelyn BURKELL, Fabien GELINAS (dir.), *eAccess to Justice*, University of Ottawa Press, Ottawa, 22 septembre 2016 : bit.ly/2mS033V

Schéma n° 2 : Fonctionnement technique modulaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges de moins de 4000 euros

Le greffe électronique appellerait des fonctionnalités fournies par des applications indépendantes les unes des autres. Le greffe électronique et ces applications communiqueraient grâce à des logiciels intermédiaires, appelés API.



5. Utilisation de technologies existantes

La création d'une plateforme de résolution des litiges en ligne suppose que chaque acteur ait accès à tout ou partie du dossier électronique selon son rôle. Le rapport Transformation numérique du Ministère de la justice préconise que « *ce dossier numérique soit construit, sous le contrôle de l'Etat, en utilisant autant que possible les briques et progiciels existants, quitte à ce qu'ils puissent être adaptés aux besoins particuliers de la justice* »²¹.

Les membres du Consortium eJustice disposent d'ores et déjà des technologies nécessaires au déploiement d'une plateforme judiciaire entièrement fonctionnelle et sécurisé, qu'il s'agisse de l'hébergement (a), du greffe (b) ou des fonctionnalités (c).

a. Hébergement sécurisé

Le groupe be-ys, au travers de la société Almerys, a mis en œuvre plusieurs projets dans le domaine de la justice dont la plateforme de signature d'actes d'avocats et le portail de dématérialisation des procédures collectives. Ces solutions sont hébergées dans son propre datacenter présentant un des plus hauts niveaux de sécurité physique et logique disponible en France.

Ce datacenter constituerait une solution technique sécurisée, fiable et éprouvée pour assurer l'hébergement de la plateforme.

²¹ Jean-François BEYNEL et Didier CASAS, Chantiers de la justice – Transformation numérique, Ministère de la justice française, janvier 2018 : <http://bit.ly/2D8sTm0>

b. Greffe électronique

Le Laboratoire de Cyberjustice de Montréal travaille depuis 20 ans sur les questions de digitalisation de la justice. Ayant bénéficié d'importants investissements publics et privés, il dispose d'un greffe numérique opérationnel, actuellement en production pour la résolution des litiges de copropriété en Ontario (Canada)²².

Ce greffe se décompose en un cœur de plateforme et un ensemble de modules fonctionnant ensemble ou séparément, qui, mis bout à bout, permettent de gérer le cycle de vie d'un dossier judiciaire, sans devoir utiliser le papier, mais en gardant la possibilité de le faire.

Le Consortium préconise que ce cœur de plateforme, gratuit et sous licence libre, soit utilisé par le Ministère de la Justice pour le règlement en ligne des litiges dont l'enjeu est inférieur à 4000 euros.

c. Fonctionnalités

Le greffe électronique du Laboratoire de Cyberjustice de Montréal a été conçu pour que des fonctionnalités puissent venir s'y greffer. Les membres du Consortium disposent d'ores et déjà des applications permettant de fournir ces fonctionnalités nécessaires à la création de la plateforme en ligne.

Le Consortium propose d'organiser des projets de recherche et développement pour la réalisation des fonctionnalités restant à produire et préconise que les résultats des recherches ayant bénéficié d'un investissement public soient placés sous licence libre secteur public, les

²² Le Condominium Authority Tribunal (CAT) est le nouveau Tribunal en ligne pour le règlement des litiges de copropriété en Ontario : <https://www.condoauthorityontario.ca/en-US/tribunal/>

entreprises conceptrices gardant la possibilité d'exploiter leurs résultats dans le secteur privé.

Ce mécanisme permet, d'une part, de diminuer l'envergure des marchés publics, afin de placer l'État dans une position plus forte pour choisir ses prestataires, de résilier les marchés et de bénéficier en permanence des dernières technologies fonctionnelles, et, d'autre part, de faire financer des applications fournissant les fonctionnalités grâce à une exploitation dans le secteur privé, minimisant ainsi les besoins en termes d'investissements publics.

L'utilisation de technologies existantes rend envisageable la création d'une procédure en ligne pour le règlement des litiges de moins de 4000 euros dès 2020, comme l'appel de ses vœux la Présidence de la République.

Tableau n° 1 : Technologies judiciaires des membres du Consortium

Les membres du Consortium disposent d'ores et déjà de toutes les technologies nécessaires à la création d'une plateforme en ligne pour le règlement des litiges de moins de 4000 euros.

Technologies	Fonctionnalités fournies	Membres du Consortium disposant de la technologie
Cœur de plateforme	Grefe électronique*	Laboratoire de cyberjustice de Montréal
Hébergement	Hébergement sécurisé*	Be-Ys (G2S Almerys)
Sécurité et certification	Notification électronique*	Chambre nationale des huissiers de justice
Sécurité et certification	Signature électronique*	Be-Ys (G2S Almerys)
Sécurité et certification	Blockchain	Deep Block
Interfaçage	Formulaires contextuels*	DemanderJustice
Interfaçage	Tableau de bord*	Institut digital d'arbitrage et de médiation
Interfaçage	Calendrier*	Laboratoire de cyberjustice de Montréal
Interfaçage	Visioconférence*	Laboratoire de cyberjustice de Montréal
Intelligence artificielle	Justice prédictive	Prédictice - Case Law Analytics - Lexbase
Intelligence artificielle	Instruction prédictive	Un projet de recherche est en cours entre plusieurs membres du Consortium pour créer cette fonctionnalité consistant à permettre à la plateforme de reconnaître automatiquement les documents uploadés
Intelligence artificielle	Rédaction automatisée des actes	Institut digital d'arbitrage et de médiation
Information juridique	Documentation électronique	Lexis-Nexis Lexbase

** Technologies nécessaires à la création de la procédure en ligne, les autres fonctionnalités pouvant être intégrées après le lancement de la plateforme.*

III. PRÉPARER LA REFORME

A. Analyse de la demande de justice

La transformation numérique de la justice doit s'articuler autour d'un accès au droit et à la justice *by design*. Cette démarche implique que chaque procédure et parcours numériques doivent être pensés, dès son élaboration et son développement informatique, en faveur de ceux qui ne disposent pas de compétences particulières en droit ou en informatique.

Dans cette optique, une étude préalable devrait être menée pour rechercher les attentes qualitatives des justiciables, afin de satisfaire au plus près leurs attentes vis-à-vis du système judiciaire.

Comme le souligne le rapport de l'Institut Montaigne, il existe aujourd'hui des techniques qualitatives d'étude et de recherche permettant de révéler les attentes des usagers, leur satisfaction ou leurs frustrations. Déjà utilisées dans le domaine de la santé, ces méthodes ont permis d'améliorer notablement la compréhension de la demande et la qualité du service rendu. Il existe également des méthodes quantitatives permettant de révéler les attentes des justiciables à partir d'analyses textuelles des attentes exprimées par des internautes sur le web²³.

Ces méthodes s'appuient sur l'observation des usagers lors de leurs interactions avec les services publics ou sur des entretiens avec des justiciables, des professionnels du droit ou des organismes représentatifs, et ce dans le but de favoriser l'identification des attentes, d'identifier les points de friction et réunir des idées concrètes d'amélioration.

²³ Guy CANIVET (dir.), *Justice : faites entrer le numérique*, Rapport de l'Institut Montaigne, Paris, nov. 2017 : bit.ly/2j9awV5

Ces dispositifs permettront d'améliorer la pertinence de la réforme et de renforcer la transparence du programme en impliquant les usagers dans la mise au point de nouveaux services et méthodes, à travers des démarches participatives.

B. Assistance à la maîtrise d'ouvrage

34

Le Cepej préconise d'avoir recours à une assistance à la maîtrise d'ouvrage à tous les stades du projet de numérisation du système judiciaire. Le regard informé d'experts indépendants venus de toutes les disciplines est une des clés du succès pour la conduite du changement.

Se laisser accompagner par une telle équipe dès l'identification et la définition des besoins, jusqu'à l'évaluation des effets produits par l'innovation, en passant par le design et la mesure de la performance de l'outil est un apport considérable pour bénéficier de compétences dont les organisations ne sont habituellement pas dotées en interne, en particulier pour une innovation de rupture (design, web, sociologie, management, psychologie sociale, économétrie, anthropologie, etc.)²⁴.

²⁴ Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 7 décembre 2016 : bit.ly/2ISO4UB

IV. CONDUIRE LE PROJET EN MODE AGILE

A. Gouvernance autonome

L'étude menée par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (Cepej) au niveau des États membres du Conseil de l'Europe a permis d'identifier que l'adoption d'une gouvernance simple, unique et clairement définie, permettant d'isoler la conduite du projet du reste de l'administration, est une clé essentielle du pilotage pour un outil livré conforme et dans les temps impartis. La mise en place d'organisations « éphémères », sous la forme d'une équipe projet qui intègre à la fois les fonctions « métier » et « informatiques » en une seule structure, est une forme pragmatique d'organisation susceptible d'assurer à la fois une meilleure maîtrise des délais et de la dépense, tout en assurant efficacité et réactivité²⁵.

Il apparaît indispensable que l'équipe du projet puisse jouir d'une certaine souplesse dans la gestion afin de pouvoir facilement et rapidement avoir recours tout au long du développement à des interventions et solutions ponctuelles qui, si elles ne sont pas apportées immédiatement en raison de validation hiérarchique ou externes trop longues à obtenir, compromettent plus largement le coût et le calendrier du projet. Cette forme d'organisation sera d'une grande aide dans le pilotage et le succès du projet. Aussi, l'équipe projet devrait-elle rendre des comptes uniquement sur les objectifs du projet.

²⁵ Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 7 décembre 2016 : bit.ly/2ISO4UB

B. Méthode agile

Les entreprises innovantes créent et adaptent leurs logiciels autour du service à fournir à l'utilisateur, en effaçant la distinction habituelle entre la maîtrise d'ouvrage, réunissant les compétences métiers, et la maîtrise d'œuvre, réunissant les compétences informatiques. Des directions digitales interprètent les données issues de l'utilisation des plateformes, pour adapter en permanence l'environnement informatique aux usages concrets. C'est sur cette méthodologie « agile » que doit reposer l'organisation de la plateforme.

Les grands projets informatiques des années 1990 ont ainsi laissé la place à des initiatives plus flexibles et modulaires, afin de pouvoir être corrigés en cours de route et d'atteindre l'objectif attendu en termes de service apporté ou d'organisation repensée.

Le Consortium insiste sur le caractère crucial d'une méthodologie agile, associant dès l'origine les usagers à la définition des fonctionnalités, qui doivent rester modulables dans le temps selon les retours de ces mêmes usagers.

Il s'agit donc de concevoir un cycle complet d'innovation et d'expérimentation qui se nourrisse et tire parti des évolutions constantes du secteur numérique au regard des besoins des institutions, des usagers, du personnel judiciaire et des professionnels.

C. Sites pilotes

Le rapport du Cepej sur la conduite du changement vers la Cyberjustice préconise le recours à des sites pilotes pour bénéficier d'un retour d'expérience avant le déploiement de la plateforme à l'échelle nationale. Pratique devenue courante, le recours à des expériences sur sites pilotes permet de tenir compte des leçons apprises d'une série de premiers usagers avant de valider la suite du projet ou de passer à sa diffusion à une plus grande échelle²⁶.

Le Consortium préconise d'avoir recours à trois sites pilotes :

- Un premier site pilote dans une zone de la région parisienne dans laquelle une très large majorité de la population maîtrise les outils informatiques et les techniques de numérisation, telles que la numérisation de documents papier et leur upload.
- Un deuxième site pilote dans une ville de taille moyenne en région, dans laquelle la population a largement accès aux outils informatiques, mais ne maîtrise qu'imparfaitement les techniques de numérisation.
- Un troisième site en zone rurale, où la population ne bénéficie pas d'une bonne couverture internet et maîtrise mal les techniques de numérisation.

Le groupe de travail propose d'inclure les sites pilotes 2 et 3 dans la stratégie nationale pour l'inclusion numérique en y incluant un volet « accès à la Justice ».

²⁶ Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 7 décembre 2016 : bit.ly/2ISO4UB

Une personnalité électronique judiciaire ayant été mise en place par l'arrêté du 9 février 2016 et les tribunaux de commerce connaissant un niveau avancé de numérisation de leur greffe, un déploiement des sites pilotes au sein des tribunaux de commerce, sous la responsabilité du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce, pourrait constituer une solution efficace pour la création des sites pilotes.

D. Centre de traitement

Le Consortium préconise de créer un centre de traitement unique pour la gestion de la plateforme en ligne. L'équipe de gouvernance, des magistrats, des greffiers et du personnel judiciaire devra être rattachée administrativement à ce centre. Ces professionnels devront pouvoir se réunir physiquement dans le centre de traitement, lorsqu'ils le souhaitent ou lorsque cela est nécessaire.

Toutefois, le service étant fourni de manière dématérialisée, l'existence administrative d'un centre de traitement n'implique pas une présence physique des acteurs impliqués dans son fonctionnement. La numérisation présente là encore un avantage certain :

- Le centre de traitement n'implique pas la construction onéreuse d'un bâtiment dédié à cette fonction.
- Des professionnels, magistrats, experts, greffiers, développeurs, etc., pourront participer au projet, sans avoir à déménager à proximité du centre de traitement.
- Les serveurs de la plateforme pourront être situés dans un bunker sécurisé en sous-sol, sans lien géographique avec le centre de traitement.

E. Annexe au code de procédure civile

La réforme règlementaire à mener ne s'inscrit pas dans la démarche « par équivalent », qui consisterait, comme dans le cadre du projet Portalis, à remplacer les procédures papier par des procédures équivalentes numériques²⁷. La réforme proposée consiste au contraire en une innovation de rupture, organisant une procédure en ligne totalement numérisée nécessitant une réforme règlementaire.

Pour ce faire, la méthode retenue par le Consortium consiste à introduire une annexe règlementaire au code de procédure civile, exprimant toutes les règles dérogatoires applicables à la procédure en ligne, les principes généraux de la procédure civile restants applicables.

Dans un souci d'accessibilité du droit, cette annexe devra être exprimée sous trois formes :

1. Un récapitulatif graphique simple devra d'abord permettre de saisir immédiatement les principales fonctionnalités offertes par la plateforme.
2. Une spécification fonctionnelle de la plateforme devra en montrer le fonctionnement, sous forme d'un ensemble de schémas simples commentés.
3. Une expression juridique des règles de procédures devra être réalisée dans un langage particulièrement concis et simple.

²⁷ Corine BLERY, Jean-Paul TEBOUL, « De la communication par voie électronique au Code de cyber procédure civile », *La Semaine Juridique Ed. Gén.*, Paris, 12 juin 2017, n°24, p. 1134 : bit.ly/2CbVZAo

CONCLUSION

Inspiré par les récents rapports sur la numérisation de la justice, le Consortium eJustice propose un nouveau modèle concret de co-construction public-privé d'une plateforme en ligne pour le règlement des litiges de moins de 4000 euros.

La création d'une procédure entièrement numérisée permettra de réduire considérablement les coûts et les délais de traitement des litiges. La mise à disposition d'une plateforme en ligne offrira une interface intuitive, permettant à tous de faire valoir simplement et efficacement une demande en justice.

Si la création de cette plateforme constitue une révolution au sein du système judiciaire français, elle ne soulève pas de difficultés techniques particulières. Les membres du Consortium exploitent déjà les technologies nécessaires à la résolution en ligne des litiges. Les serveurs d'Almerys hébergent actuellement la plateforme judiciaire française eBarreau. L'Institut digital d'arbitrage et de médiation propose déjà en ligne un tribunal arbitral entièrement numérisé. Le greffe numérique du Laboratoire de cyberjustice de Montréal est actuellement déployé dans le secteur public en Ontario pour résoudre les litiges de copropriété.

La mobilisation de ces technologies pour l'État français permettrait d'envisager la création d'une plateforme en ligne dès 2020. Ne pas le faire, ce serait limiter les moyens d'action de nos magistrats et de notre personnel judiciaire qui pourraient être mieux employés à servir le justiciable.

Bibliographie

Jean-François BEYNEL et Didier CASAS, Chantiers de la justice – Transformation numérique, Ministère de la justice française, janvier 2018 : bit.ly/2D8sTm0

Karim BENYEKHEF, Jane BAILEY, Jacquelyn BURKELL, Fabien GELINAS (dir.), *eAccess to justice*, University of Ottawa Press, Ottawa, 22 septembre 2016 : bit.ly/2mS033V

Corine BLERY, Jean-Paul TEBOUL, « De la communication par voie électronique au Code de cyber procédure civile », *La Semaine Juridique Ed. Gén.*, Paris, 12 juin 2017, n°24, p. 1134 : bit.ly/2CbVZAo

Harold EPINEUSE, *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice*, Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), Strasbourg, 7 décembre 2016 : bit.ly/2ISO4UB

Guy CANIVET (dir.), *Justice : faites entrer le numérique*, Institut Montaigne, Paris, nov. 2017 : bit.ly/2j9awV5

Conseil de l'Union européenne, *Plan d'action européen pluriannuel relatif à la justice en ligne 2014-2018*, 2014/C 182/02, Union européenne, Bruxelles, 14 juin 2014 : bit.ly/2DS3LzU

Etienne DESHOULIERES, Jérôme GIUSTI, Thomas SAINT-AUBIN, Dan KOHN, Alice PEZARD, « Service public numérique de la justice : interpellation des candidats à la Présidentielle », *Affiches Parisiennes*, Paris, 31 mars 2017 : bit.ly/2x1oi25

Emmanuel MACRON, « Une justice pour notre temps », *Gazette du Palais*, Paris, 14 mars 2017, p. 16 : bit.ly/2EF0JjF

Online dispute advisory group, *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*, Londres, février 2015 : bit.ly/1Th5YGA

La République En Marche, *Programme d'Emmanuel Macron pour les élections présidentielles de 2017*, Paris, 2017 : bit.ly/2ECk98L

James ROBINSON (Harvard), Daron ACEMOGLU (MIT), *Why Nations Fail: The Origins of Power, Prosperity, and Poverty*, Crown Publishing Group, New York, 20 mars 2012 : bit.ly/1qspTXX

Groupe de travail :

Etienne Deshoulières

Secrétaire général du Consortium eJustice, cofondateur de FastArbitre, chercheur associé à l'Institut d'étude judiciaire de la Sorbonne, avocat en nouvelles technologies (rédacteur du Livre blanc)

Jérôme Giusti

Avocat au barreau de Paris spécialiste en propriété intellectuelle et nouvelles technologies, cofondateur de 11.100.34., président de l'association Droits d'urgence

Alice Pézard

Conseiller honoraire à la Cour de cassation, arbitre pour la Cour internationale d'arbitrage de la CCI, avocate au barreau de Paris

Thomas Saint-Aubin

Président du Consortium eJustice, directeur de Seraphin.legal, fondateur du Legal Tech Studio, chercheur associé à l'École de droit de La Sorbonne

Remerciement à :

Guy Canivet

Premier président honoraire de la Cour de cassation, ancien membre du Conseil constitutionnel

Jérôme Dupré

Avocat en nouvelle technologie, ancien magistrat, cofondateur de Case Law Analytics

Emmanuel Jeuland

Professeur à l'Université de droit Paris I Panthéon-Sorbonne, directeur de l'Institut de recherche judiciaire de la Sorbonne.

Jean-Paul Teboul

Greffier associé du Tribunal de commerce de Versailles, enseignant pour les universités Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines et Cean-Normandie



Livre blanc sur le règlement en ligne des litiges de moins de 4000 euros

Consortium eJustice

12, rue Notre-Dame-des-Victoires 75002 Paris

contact@consortium-ejustice.org - Tél. : +33.1.84.25.31.84

www.consortium-ejustice.org

Février 2018