



Assemblée générale

Distr. limitée
13 octobre 2010*
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Vingt-deuxième session
Vienne, 13-17 décembre 2010

Règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

Note du Secrétariat

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-4	3
II. Exemples de modèles et systèmes de règlement des litiges en ligne	5-10	4
A. Généralités	5	4
B. Conciliation en ligne	6-8	5
C. Arbitrage en ligne	9-10	6
III. Normes sur le règlement des litiges en ligne	11-18	7
A. Normes existantes	11-16	7
B. Normes à l'examen	17-18	9
IV. Questions qui pourraient être examinées	19-92	10
A. Définitions	19-23	10
B. Portée des travaux	24-27	11
C. Identification et authentification	28-31	11

* Le présent document est soumis après la date limite, fixée à dix semaines avant le début de la réunion, en raison de la nécessité d'achever les consultations.

V.10-57411 (F) 231110 241110



Merci de recycler 

D.	Ouverture d'une procédure	32-36	13
E.	Présentation d'une plainte, de mémoires et de preuves	37-42	14
F.	Nombre et nomination des conciliateurs ou des membres du tribunal arbitral	43-45	15
G.	Impartialité et indépendance des conciliateurs ou des membres du tribunal arbitral	46-47	16
H.	Confidentialité et questions liées à la sécurité des communications	48-50	16
I.	Communication entre les conciliateurs ou membres du tribunal arbitral et les parties	51-58	17
J.	Audiences	59-62	19
K.	Représentation des parties et assistance	63	19
L.	Lieu de l'arbitrage	64-65	20
M.	Accord issu de la conciliation et clôture de la procédure	66-67	20
N.	Questions liées à l'exécution	68-75	20
O.	Loi applicable	76-81	23
P.	Langue de la procédure	82-87	24
Q.	Coûts et rapidité de la procédure	88-90	25
V.	Conclusion	91-92	25

I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission a examiné une note du Secrétariat sur la question du règlement des litiges en ligne (A/CN.9/706). Cette note résumait en particulier les discussions du colloque organisé conjointement par le Secrétariat, l'Institut du droit commercial international de la Pace University et la Penn State Dickinson School of Law, sur le thème du règlement des litiges en ligne et du commerce électronique mondial et, plus particulièrement, de la mise en place d'un système de réparation pratique et juste pour les acteurs du commerce du XXI^e siècle (consommateurs et commerçants) (Vienne, 29 et 30 mars 2010)¹. La Commission était également saisie d'une note du Secrétariat (A/CN.9/710) transmettant des renseignements fournis par l'Institut du droit commercial international à l'appui des travaux futurs possibles de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne. Elle a généralement estimé que les questions mises en évidence lors du colloque méritaient d'être étudiées et que ses travaux dans le domaine du règlement des litiges en ligne viendraient à point nommé².

2. À l'issue de la discussion, la Commission a créé un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs. À cette session, elle est également convenue que la forme des normes juridiques élaborées serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant³. En ce qui concerne l'étendue des travaux, elle est convenue qu'il serait possible d'élaborer un ensemble de règles génériques applicables aux deux types d'opérations, mais que le Groupe de travail devrait avoir la liberté de proposer différentes approches si nécessaire⁴.

3. Le règlement des litiges en ligne est un moyen de règlement des différends pouvant ou non comporter une décision contraignante d'un tiers et impliquant l'utilisation de technologies en ligne pour faciliter le règlement des litiges entre les parties. Cette méthode présente des caractéristiques semblables à la conciliation⁵ et à l'arbitrage hors ligne, bien que les outils de gestion de l'information et de communication pouvant être utilisés dans tout ou partie de la procédure risquent

¹ Des informations sur ce colloque sont disponibles à la date du présent rapport à l'adresse www.uncitral.org/pdf/english/news/IICL_Bro_2010_v8.pdf.

² *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17* (A/65/17), par. 251 à 256.

³ *Ibid.*, 257.

⁴ *Ibid.*, par. 256.

⁵ Le terme "conciliation" est utilisé dans la présente note dans le sens donné au paragraphe 3 de l'article premier de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international pour exprimer une notion large de mécanisme volontaire de règlement des différends se déroulant sous le contrôle des parties avec l'aide d'un ou plusieurs tiers neutres. Le caractère général de la définition montre l'absence d'intention d'établir une distinction entre les différents styles ou techniques de procédure qui pourraient tomber dans le champ d'application du paragraphe 3 de l'article premier, libellé comme suit: "Aux fins de la présente Loi, le terme 'conciliation' désigne une procédure, qu'elle porte le nom de conciliation, de médiation ou un nom équivalent, dans laquelle les parties demandent à une tierce personne (le 'conciliateur') de les aider dans leurs efforts pour parvenir à un règlement amiable d'un litige découlant d'un rapport juridique, contractuel ou autre, ou lié à un tel rapport. Le conciliateur n'a pas le pouvoir d'imposer aux parties une solution au litige." La Loi type ne fait pas de distinction entre conciliation et médiation.

d'avoir un impact sur les méthodes de règlement des différends. Le règlement des litiges en ligne peut s'appliquer à toute une série de différends touchant des opérations entre entreprises ou entre entreprises et consommateurs. Il serait logique d'y recourir pour résoudre les litiges liés à des opérations effectuées sur Internet. L'arbitrage en ligne soulève des problèmes juridiques spécifiques découlant des conditions de forme prévues par les législations nationales et les conventions internationales.

4. Le règlement des litiges en ligne est particulièrement pertinent dans le cas de différends découlant d'opérations portant sur de faibles montants et de gros volumes, qui exigent un processus de règlement efficace et abordable. Cela tendrait à indiquer qu'il y a lieu d'élaborer dans ce domaine des normes juridiques spécifiques qui seraient davantage qu'une simple adaptation de la réglementation existante sur l'arbitrage et la communication électronique. La présente note vise à fournir des informations de fond sur le règlement des litiges en ligne et à recenser les questions qui pourraient devoir être examinées lors de la formulation de normes juridiques en la matière.

II. Exemples de modèles et systèmes de règlement des litiges en ligne

A. Généralités

5. La présente section présente les modèles existants de conciliation et d'arbitrage en ligne et les technologies utilisées, en soulignant les questions qui pourraient nécessiter un examen plus approfondi. Elle ne porte ni sur les mécanismes de traitement des plaintes ni sur les labels de confiance, qui sortent du champ du règlement formel des différends. Le traitement des plaintes est un processus facilitant la négociation en cas de réclamation d'un consommateur sans intervention d'un tiers⁶. Un label de confiance, dans le contexte du commerce électronique, désigne généralement une image, un logo ou un sceau figurant sur un site Web et censé indiquer la fiabilité du cybermarchand, en attestant que celui-ci fait partie d'une organisation professionnelle ou d'un réseau et qu'il dispose d'un mécanisme de réparation⁷. La présente note ne traite pas non plus de certains

⁶ eConsumer.gov, le Réseau des Centres européens des consommateurs (Réseau CEC) et l'International Consumers Advisory Network (Réseau ICA) sont quelques exemples de mécanismes de traitement des plaintes. Initiative du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICOC), eConsumer.gov est un portail en ligne permettant à un particulier de déposer une réclamation au sujet d'une transaction électronique ou d'une opération connexe effectuée avec une société étrangère. Le Réseau CEC aide les consommateurs à formuler une réclamation et à trouver une solution sous la forme d'un règlement amiable avec le commerçant ou au moyen du mécanisme approprié (tierce partie). À l'essai depuis 2009, le Réseau ICA reçoit les réclamations internationales des consommateurs nationaux; les informe ou les conseille; informe de la réclamation le bureau de liaison et de conseil au consommateur dans le pays où se situe l'entreprise visée; et exhorte l'entreprise à régler le litige par l'entremise de ce bureau.

⁷ Un exemple de label de confiance dans le contexte du règlement des litiges en ligne est le Better Business Bureau (BBB) OnLine. Les commerçants agréés affichent sur leur site Web le logo de BBBOnLine avec un lien vers le site du BBB, de sorte que les consommateurs peuvent savoir à l'avance quelles entreprises participent au programme et s'informer sur les mécanismes de

systèmes très spécialisés de règlement des litiges en ligne tels que les principes régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (principes UDRP) de l'Internet Corporation for Assignment Names and Numbers (ICANN) et le mécanisme de règlement des litiges relatifs aux noms de domaine, de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), qui soulèvent d'autres questions⁸. Ces systèmes ont déjà mis en place les règles impératives pertinentes concernant la législation applicable, la compétence et l'exécution des décisions.

B. Conciliation en ligne

6. Il existe peu de modèles de conciliation en ligne. L'un d'eux est MédiateurDuNet.fr, système conjoint du Forum des droits sur l'Internet (France) et des tribunaux français, dans le cadre duquel les tribunaux de première instance renvoient les parties intéressées au Forum pour mener une procédure de médiation gratuite avant ou pendant la procédure judiciaire⁹. Un autre exemple est l'initiative de règlement des différends d'eBay, expérience de médiation en ligne lancée en 1999¹⁰.

7. Un troisième exemple de conciliation en ligne est celui des Règles de résolution électronique des conflits pour les consommateurs (ECODIR), projet pilote issu d'une initiative universitaire, mené avec l'appui de la Commission européenne et du Ministère irlandais de l'entreprise, du commerce et de l'emploi¹¹. À l'heure actuelle, ECODIR est le seul projet disposant d'une procédure de règlement des litiges en ligne en plusieurs étapes et dotée d'un règlement complet. Conformément à ce règlement, une réclamation pouvait être présentée sur une plate-forme de règlement des litiges en ligne si le conflit provenait d'une opération en ligne et si au moins une des parties était un consommateur. Le système proposé

réparation qui leur sont ouverts si les réclamations ne sont pas examinées par un mécanisme interne. Un autre exemple est l'Euro-Label, résultat de la collaboration entre organismes nationaux délivrant des labels de confiance Internet et sites Web nationaux en Allemagne, Autriche, Pologne, Italie, France et Espagne. Des organisations telles que la Global Trustmark Alliance (GTA) et l'Asia-Pacific Trustmark Alliance (ATA) visent à promouvoir et renforcer encore le système mondial de labels de confiance.

⁸ L'Internet Corporation for Assignment Names and Numbers (ICANN) est l'organisme accrédité pour le règlement en ligne des litiges liés aux noms de domaine. Ces différends sont réglés conformément aux principes régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (principes UDRP), qui visent à résoudre efficacement les litiges liés aux noms de domaine en ce qui concerne les droits de propriété de ceux-ci et à désigner des prestataires de services de règlement des litiges pour l'arbitrage.

⁹ A/CN.9/706, par. 26. À l'heure actuelle, sept tribunaux participent à cette initiative: www.foruminternet.org/particuliers/mediation/.

¹⁰ Au total, 225 plaintes ont été déposées, dont les trois quarts par des acheteurs et un quart par des vendeurs, concernant le plus souvent la non-livraison, le non-paiement, l'impossibilité de contacter l'autre partie et le tort fait à la réputation. Une médiation a été tentée dans 144 cas. Environ 46 % des litiges ont été réglés avec succès, les défendeurs ont refusé de participer dans 25 % des cas et le processus a débouché sur une impasse dans 54 % des cas.

¹¹ Le projet a duré d'octobre 2001 à juin 2003.

sur cette plate-forme consistait en un processus de négociation et de médiation en deux temps suivant ce règlement¹².

8. Dans la conciliation en ligne, les procédures sont menées par voie électronique, c'est-à-dire par courrier électronique¹³, sur une plate-forme de règlement des litiges en ligne au moyen de laquelle les parties communiquent, ou les deux¹⁴. Certaines procédures sont menées par téléphonie mobile¹⁵. Deux voies de communication peuvent être proposées, une pour les échanges privés entre une partie et le conciliateur et l'autre pour les échanges ouverts à tous les participants y compris le conciliateur.

C. Arbitrage en ligne

9. Un exemple d'arbitrage en ligne est le projet mené conjointement par l'International Centre for Dispute Resolution (ICDR) et General Electric pour le règlement des litiges en ligne entre fabricants et fournisseurs¹⁶. L'arbitrage en ligne s'y fait selon le Règlement d'arbitrage commercial de l'American Arbitration Association (AAA) et aucune règle spécifique à l'arbitrage en ligne ne s'applique. Autre exemple: le Conseil chinois pour la promotion du commerce international et la Chambre chinoise du commerce international ont adopté en 2009 le Règlement d'arbitrage en ligne de la Commission chinoise d'arbitrage de l'économie et du commerce international (CIETAC) (le "Règlement de la CIETAC")¹⁷. Ce Règlement s'applique surtout aux différends relatifs à des opérations de commerce électroniques entre entreprises portant sur de gros volumes.

10. L'arbitrage en ligne peut avoir recours à la gestion électronique des fichiers, système fermé dont l'accès est réservé aux parties et aux arbitres (dans le cas du site Web) ou utilisé seulement par l'institution arbitrale (dans le cas du réseau Intranet). Des exemples de systèmes de gestion électronique des fichiers sont le WebFile de l'American Arbitration Association¹⁸ et le NetCase de la Cour internationale

¹² <http://www.ecodir.org/fr/index.htm>; <http://www.ecodir.org/fr/odrp/reglements.htm>.

¹³ C'était le cas dans l'expérience de médiation en ligne d'eBay.

¹⁴ MédiateurDuNet propose de communiquer par une plate-forme en ligne et par courrier électronique.

¹⁵ Le mécanisme de règlement des litiges de la Commission afghane de médiation des conflits (CCM), appelé M-Jirga (Mobile Phone Jirga), encourage le recours à la téléphonie mobile et à d'autres technologies. Les parties peuvent appeler un numéro spécial de leur téléphone mobile pour commencer le processus et enregistrer leur réclamation. Une assemblée de notables tient alors une conférence téléphonique pour écouter chaque réclamation et peut alors intervenir en rendant sa décision.

¹⁶ A/CN.9/706, par. 29.

¹⁷ Ibid., par. 25.

¹⁸ Le WebFile de l'American Arbitration Association (AAA) est une plate-forme de règlement des litiges en ligne permettant de déposer une réclamation, de transférer et de télécharger des documents, de vérifier l'état d'avancement de la procédure et de communiquer avec l'ICDR au moyen d'un centre de messagerie. Les clients peuvent non seulement déposer une plainte en ligne mais aussi effectuer des paiements, gérer les dossiers en ligne, consulter les règles et procédures, transférer des documents par voie électronique, choisir des tiers neutres, utiliser un tableau de message réservé à l'affaire et contrôler l'état de l'affaire.
<https://apps.adr.org/webfile/>.

d'arbitrage de la CCI¹⁹. Ces deux systèmes offrent une plate-forme de règlement des litiges en ligne permettant de déposer une réclamation, de transférer et de télécharger des documents et de communiquer avec les autres parties au litige²⁰.

III. Normes sur le règlement des litiges en ligne

A. Normes existantes

11. Il y a actuellement peu de normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne. De nombreuses normes de domaines connexes peuvent s'appliquer directement ou indirectement, telles que les textes juridiques sur la conciliation, l'arbitrage, le commerce électronique et les communications électroniques²¹, ainsi que la réglementation sur la protection des consommateurs²². La présente section porte sur les normes existantes qui traitent spécifiquement du règlement des litiges en ligne à l'échelle internationale. Dans la plupart des cas, ces normes prennent la forme de lignes directrices établies par des organisations internationales non gouvernementales. Aucune de ces lignes directrices ne prévoit actuellement la création d'un système complet de règlement des litiges en ligne.

Chambre de commerce internationale

12. Les Lignes directrices de la Chambre de commerce internationale (CCI) sur l'utilisation des technologies de l'information dans l'arbitrage (les "Lignes directrices de la CCI") examinent les questions liées à l'utilisation des technologies de l'information dans le contexte de l'arbitrage international et établissent des normes opérationnelles à cette fin. Elles comprennent une section sur la manière d'utiliser les Normes opérationnelles sur l'utilisation des technologies de l'information dans l'arbitrage international ("Normes de la CCI"), dans laquelle sont présentées des procédures types permettant aux parties et aux arbitres d'échanger des informations sur leurs capacités de recourir à des solutions informatiques dans les procédures d'arbitrage. Les parties peuvent convenir d'appliquer les Normes de la CCI et, dans ce cas, elles doivent préciser le mode de communication – tel que le courrier électronique ou un site Web – en adressant à

¹⁹ Le système NetCase permet aux arbitres et aux parties de communiquer en ligne et facilite la gestion de la procédure d'arbitrage dans un environnement en ligne sécurisé. Il permet à toutes les parties à l'arbitrage de communiquer électroniquement via un site Web sécurisé pour mener la procédure, de stocker et d'organiser des documents sur la plate-forme en ligne sécurisée de la CCI et d'accéder à tout moment aux informations concernant la procédure. Il comprend également des forums où les participants autorisés peuvent communiquer.
www.iccwbo.org/id19772/index.html.

²⁰ Des informations plus détaillées sur l'utilisation de ce système devraient être recueillies, aucune donnée n'étant disponible actuellement.

²¹ Par exemple, la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux de 2005 (Convention sur les communications électroniques), la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique de 1996, avec l'article 5 *bis* ajouté en 1998, et la Loi type de la CNUDCI sur les signatures électroniques de 2001.

²² Par exemple, le Règlement (CE) n° 861/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges, qui s'applique depuis 2009 aux litiges transfrontaliers d'ordre civil ou commercial dont la valeur ne dépasse pas 2 000 euros.

l'autre partie et à l'arbitre ou au tribunal arbitral le formulaire joint aux Lignes directrices de la CCI²³.

13. Les Normes de la CCI disposent que les parties doivent veiller à la bonne gestion de leur messagerie électronique et notamment vérifier régulièrement le courrier reçu et accuser réception de chaque message manuellement, ou signaler sans tarder à l'expéditeur toute donnée manquante ou incompréhensible. Elles disposent aussi que les parties doivent convenir d'un protocole dans le cas où elles souhaitent appliquer des mesures de sécurité supplémentaires ou communiquer au moyen d'un site Web administré par un tiers neutre. En outre, elles précisent les aspects techniques de la présentation électronique des réclamations, des pièces et des éléments de preuve (y compris la méthode de conversion des documents papier au format électronique, la compatibilité des formats des fichiers, la possibilité d'y effectuer une recherche, le partage des fichiers et les caractéristiques du système de fichiers qui sera utilisé pendant toute la procédure d'arbitrage). Par exemple, les fichiers électroniques doivent être des photocopies électroniques des originaux et en tout état de cause, à moins que les parties n'en conviennent autrement ou que l'arbitre ou le tribunal arbitral n'en décide autrement, les documents papier doivent être accompagnés d'un CD ou d'un DVD contenant les fichiers électroniques correspondants. En outre, chaque partie doit s'assurer tout au long de l'arbitrage que les fichiers sont bien conservés et ne sont pas altérés, et que leurs noms reflètent leur contenu.

Organisation de coopération et de développement économiques

14. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a examiné les questions liées aux différends faisant intervenir les consommateurs dans le cadre de l'élaboration des Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique (1999) et de la Recommandation de l'OCDE sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation (2007)²⁴.

Global Business Dialogue on e-Society

15. Le Global Business Dialogue on e-Society (GBDe) est une initiative lancée par le secteur privé en janvier 1999 pour contribuer à l'élaboration d'un cadre mondial pour l'économie en ligne qui commence à prendre corps²⁵. En novembre 2003, le GBDe s'est entendu avec Consumers International, organisation non gouvernementale internationale, sur des lignes directrices pour la fourniture de services de règlement des litiges dans le contexte du commerce électronique ("Accord du GBDe"). Cet accord énonce les principes relatifs à la création d'un

²³ La partie en question doit remplir le formulaire concernant l'application des normes (*Standards Initiation Form*) et le soumettre à l'autre partie ainsi qu'à l'arbitre ou au tribunal arbitral dans les 10 jours ouvrables, et l'autre partie doit répondre et remplir également ce formulaire. Celui-ci contient des informations détaillées sur les entités concernées, le champ d'application, les formats de fichiers proposés et des informations permettant de vérifier l'interopérabilité et la compatibilité des systèmes. Une fois toutes les informations échangées, les formulaires des deux parties sont réunis en un formulaire récapitulatif (*Consolidation Form*), qui est approuvé par l'arbitre ou le tribunal arbitral.

²⁴ A/CN.9/706, par. 14.

²⁵ Ibid., par. 27 et 28.

système alternatif de règlement des litiges destiné aux commerçants, aux fournisseurs de services de règlement des différends et aux pouvoirs publics. Ces principes soulignent la nécessité d'adapter les mécanismes alternatifs de règlement des litiges au contexte de la communication en ligne mais ne donnent aucune autre indication sur le règlement des litiges en ligne proprement dit²⁶.

Comité européen de normalisation

16. L'Accord d'atelier du Comité européen de normalisation (CEN) sur la normalisation des outils de règlement des litiges en ligne (2007) contient des lignes directrices (les "Lignes directrices du CEN") contenant des orientations générales qui permettent accéder à des ressources de règlement alternatif des litiges au moyen d'outils électroniques et mettant l'accent sur le règlement des litiges en ligne²⁷. Les Lignes directrices du CEN classent les mécanismes de règlement des litiges en ligne de la manière suivante: négociation assistée, négociation automatique, médiation et arbitrage. En outre, elles traitent aussi des aspects techniques du règlement des litiges en ligne, tels que les caractéristiques de la communication électronique, la confidentialité et la sécurité.

B. Normes à l'examen

Organisation des États américains (OEA)

17. L'OEA étudie actuellement plusieurs initiatives dans le cadre de la Conférence spécialisée interaméricaine sur le droit international privé, parmi lesquelles une proposition d'initiative sous l'égide de l'État en vue du règlement des litiges internationaux portant sur des contrats électroniques de vente de biens et de services au consommateur²⁸.

Instrument facultatif (Bouton bleu)

18. Une autre proposition pour le règlement des litiges en ligne, mise au point par des universitaires de l'Union européenne, est un instrument facultatif de règlement des opérations entre entreprises et consommateurs, également appelé "Bouton bleu"²⁹. Ce dispositif permettrait aux entreprises de proposer aux consommateurs ou à d'autres entreprises de régler le différend conformément aux dispositions d'un instrument facultatif, qui serait en fait un texte de loi européen sur les contrats et les ventes. Cet instrument facultatif assurerait un degré élevé de protection des consommateurs (comme l'exigent les directives européennes existantes) et comporterait des règles générales de droit des contrats et des ventes. Il ne s'appliquerait qu'à la vente de marchandises et contiendrait au minimum des règles sur les obligations précontractuelles, la conclusion du contrat, le contenu et l'interprétation du contrat, la validité, la dénonciation, les clauses abusives, l'exécution, la conformité et les recours possibles en cas de non-exécution. Si le client choisit le "Bouton bleu", ce texte de loi européen sur les contrats et les ventes

²⁶ www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf.

²⁷ L'Accord d'atelier du Comité européen de normalisation (CEN) sur la normalisation des outils de règlement des litiges en ligne est disponible (en anglais seulement) à l'adresse: ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/STAND-ODR/CWA16026_STANDODR.pdf.

²⁸ On trouvera une description de cette proposition dans le document A/CN.9/706, par. 18.

²⁹ *Ibid.*, par. 16.

s'appliquera au lieu du droit qui s'appliquerait autrement, conformément aux règles de conflit de lois.

IV. Questions qui pourraient être examinées

A. Définitions

19. La présente section contient les définitions de certains termes. Le Groupe de travail voudra peut-être les examiner et déterminer s'il convient de définir d'autres termes.

Règlement des litiges en ligne

20. Le terme "règlement des litiges en ligne" est défini dans l'introduction (voir par. 3 ci-dessus). Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si cette définition suffit ou si elle doit être élargie aux négociations privées informelles ou aux négociations automatisées ou assistées (utilisant un logiciel de négociation ou un service en ligne)³⁰. Dans ce dernier cas, il voudra peut-être envisager un texte qui pourrait être rédigé comme suit: "Le règlement des litiges en ligne désigne habituellement les modes alternatifs de règlement des litiges recourant aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et en particulier aux formes électroniques d'interaction sur Internet. Il peut se faire entièrement ou partiellement en ligne. Il comprend le recours au courrier électronique, aux médias en continu, aux plates-formes de règlement des litiges en ligne, telles que les sites Web, et à d'autres technologies de l'information, dans le cadre du processus de règlement des litiges."

Prestataire de services de règlement des litiges en ligne

21. Le terme "prestataire de services de règlement des litiges en ligne" désigne un intermédiaire qui gère le processus et fournit une plate-forme de règlement des litiges en ligne permettant aux parties de résoudre leur différend suivant la méthode de leur choix.

22. La conciliation et l'arbitrage en ligne font généralement intervenir un prestataire de services de règlement des litiges en ligne. Toutefois, dans certains États, les différends se règlent de manière informelle, sans l'aide d'un intermédiaire, surtout dans le cas de négociations informelles.

³⁰ Dans la négociation automatisée, les parties négocient par l'intermédiaire d'un prestataire de services de règlement des litiges qui facilite le déroulement de la négociation, par exemple en contactant l'autre partie et en fournissant un logiciel ou une application permettant la négociation ou la proposition d'offres à l'aveugle. Un logiciel typique d'aide à la négociation permet aux utilisateurs d'analyser leur pouvoir de négociation en évaluant leurs objectifs, en les hiérarchisant et en calculant le résultat le plus efficace pour toutes les parties. Le processus d'offres à l'aveugle est un algorithme automatisé qui évalue les offres des parties et règle le litige si celles-ci se situent dans une fourchette définie. Dans la négociation assistée, les parties négocient à l'aide d'une plate-forme de règlement des litiges en ligne, qui facilite le processus en fournissant une technologie efficace et un espace réservé à la négociation.

Plate-forme de règlement des litiges en ligne

23. Le terme “plate-forme de règlement des litiges en ligne” désigne un forum mis à disposition par un prestataire de services de règlement des litiges en ligne. Cette plate-forme peut être à accès public, comme un site Web (plate-forme ouverte) ou à accès limité ou restreint, comme un intranet ou un système interne de gestion des fichiers électroniques (plate-forme fermée).

B. Portée des travaux

24. Comme il a été indiqué plus haut (voir par. 1), la Commission a prié le Groupe de travail d’entreprendre des travaux sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, notamment entre entreprises et entre entreprises et consommateurs.

25. La Commission a noté qu’il avait été généralement estimé, pendant le colloque, que les mécanismes de recours judiciaire classiques ne constituaient pas une solution adéquate dans le cas des litiges relatifs au commerce électronique international et que la solution – assurant un règlement rapide des litiges au niveau international – résidait peut-être dans un système mondial de règlement en ligne des litiges entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes³¹. Le présent document n’accorde pas une attention particulière aux questions liées au droit de la consommation mais le Groupe de travail voudra peut-être garder cet aspect à l’esprit lorsqu’il examinera les questions soulevées ci-après. Il voudra peut-être examiner en particulier la question de savoir comment une norme sur le règlement des litiges en ligne peut être rendue compatible avec le droit de la consommation.

26. La Commission a aussi pris note des préoccupations exprimées concernant la difficulté d’harmoniser la législation sur la protection des consommateurs et est convenue que, même si les travaux devaient être soigneusement définis afin de ne pas porter atteinte aux droits des consommateurs, il serait possible d’élaborer un ensemble de règles génériques applicables tant aux opérations entre entreprises qu’aux opérations entre entreprises et consommateurs.

27. Compte tenu des débats et des décisions de la Commission, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer la portée et la forme exactes de ses travaux. Par exemple, si ceux-ci traitent avant tout des litiges portant sur de faibles montants, il faudra peut-être prévoir des normes souples, la notion de faible montant pouvant varier d’un État à l’autre.

C. Identification et authentification

28. Des mécanismes fiables d’identification et d’authentification devront être mis en place à différents stades de la procédure de règlement des litiges en ligne. Dans un environnement électronique, l’identité d’une partie peut être vérifiée au moyen de diverses technologies associées à la signature électronique ou à la gestion de

³¹ *Documents officiels de l’Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 254.*

l'identité. Les termes "authentification électronique" et "signature électronique" désignent diverses techniques servant à reproduire dans un environnement électronique certaines fonctions jugées caractéristiques de la signature manuscrite ou d'autres méthodes traditionnelles d'authentification, ou l'ensemble de ces fonctions³². La gestion de l'identité désigne le modèle économique actuel selon lequel les fournisseurs de services et autres entreprises doivent identifier et authentifier les utilisateurs qui souhaitent avoir accès à leurs services ou à leurs bases de données³³. Étant donné que la confiance est un élément essentiel du règlement des litiges en ligne, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si les normes juridiques traitant de ce sujet devraient incorporer les normes existantes relatives aux signatures électroniques.

29. Le Guide pour l'incorporation de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique de 2001³⁴ précise que les fonctions d'une signature électronique sont les suivantes: identification d'une personne; certitude de son intervention personnelle dans l'acte de signature; association de cette personne avec la teneur d'un document. La signature peut remplir diverses autres fonctions, selon la nature du document signé. Dans le contexte du règlement des litiges en ligne, elle peut attester de l'intention d'une partie d'être liée par une convention d'arbitrage ou d'engager une procédure d'arbitrage.

30. Le principe de neutralité technologique a été largement accepté dans les cadres législatifs et réglementaires à l'échelle mondiale³⁵. La plupart des lois modernes sur le commerce électronique (dont bon nombre s'inspirent de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique de 1996)³⁶ épousent le principe de neutralité technologique et sont à même de faciliter la reconnaissance des nouvelles technologies utilisées en matière d'authentification électronique. À l'heure actuelle, les méthodes d'authentification électronique disponibles et utilisées sont les "signatures numériques", fondées sur la cryptographie à clef publique, les dispositifs biométriques, les techniques reposant sur l'utilisation de numéros d'identification personnels (codes PIN), les versions numérisées de signatures manuscrites, ainsi que d'autres méthodes telles que celle qui consiste à cliquer sur une case "valider"³⁷.

31. Pour ce qui est des signatures électroniques dans le contexte du règlement des litiges en ligne, le Groupe de travail voudra peut-être examiner si les normes juridiques devraient préciser qu'une signature électronique, quelle qu'en soit la

³² Promouvoir la confiance dans le commerce électronique: questions juridiques relatives à l'utilisation internationale des méthodes d'authentification et de signature électroniques, publication des Nations Unies, numéro de vente: F.09.V.4, par. 15 à 23.

³³ Voir A/CN.9/692, par. 48 à 66.

³⁴ Publication des Nations Unies, numéro de vente: F.02.V.8.

³⁵ La neutralité technologique désigne l'idée que la législation devrait être faite de règles neutres couvrant toutes les situations où des informations sont générées, stockées ou transmises sous forme de communications électroniques, quels que soient la technologie ou le moyen utilisés, traitant toutes les technologies existantes de la même manière et facilitant l'utilisation de nouvelles technologies. Le principe de neutralité technologique revêt une importance particulière au vu de la rapidité des innovations et des progrès technologiques, et permet de faire en sorte que la loi puisse s'adapter aux évolutions futures sans devenir rapidement dépassée.

³⁶ Publication des Nations Unies, numéro de vente: F.99.V.4.

³⁷ Guide pour l'incorporation de la Loi type de la CNUDCI sur les signatures électroniques de 2001, par. 33.

forme, ou toute autre méthode d'identification, a la même valeur qu'une signature sur support papier, conformément au principe de l'équivalence fonctionnelle³⁸. Une autre question est celle de savoir si ces normes devraient respecter le principe de neutralité technologique et ne pas faire de différence entre les différents types de techniques susceptibles d'être utilisées. En outre, le Groupe de travail voudra peut-être se pencher sur la question de savoir s'il faut décourager la discrimination entre les signatures électroniques utilisées au niveau national et celles utilisées dans le cadre d'opérations commerciales internationales, qui risque d'entraîner une coexistence de deux régimes d'utilisation des signatures électroniques, créant un sérieux obstacle à l'utilisation de ces techniques.

D. Ouverture d'une procédure

32. Pour pouvoir recourir à la conciliation ou à l'arbitrage en ligne, les participants doivent avoir accès à la technologie requise par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer dans quelle mesure ce dernier doit préciser ces exigences techniques dans les conditions d'utilisation de ses services, que les parties doivent accepter. Dans le cas de la conciliation, le consentement se fait lorsqu'une partie envoie une invitation à la conciliation ou accepte d'y participer; dans le cas de l'arbitrage, il figure en principe dans la convention d'arbitrage³⁹.

33. Dans le cas du commerce électronique, les parties sont libres de convenir d'une méthode d'identification et d'authentification adaptée à leurs objectifs, sous réserve de considérations d'ordre public, conformément au principe de l'autonomie des parties. Le consentement à recourir à la communication électronique ne doit pas nécessairement être indiqué expressément ni revêtir une forme particulière: une telle exigence constituerait en soi un obstacle déraisonnable au commerce électronique. Toutefois, dans le domaine du règlement des litiges en ligne, il est possible d'obtenir une sécurité absolue en demandant aux parties, avant d'engager toute procédure, leur consentement explicite à utiliser des formes électroniques de communication.

34. La conciliation en ligne débute lorsqu'une partie envoie une invitation (en ligne) à l'autre partie ou demande au prestataire de services de règlement des litiges en ligne de la contacter. Cette demande peut se faire après avoir soumis une réclamation au prestataire, mais ce n'est pas une nécessité. Les éléments devant

³⁸ Le principe de l'équivalence fonctionnelle, énoncé dans la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique, dispose que, sous réserve que certains critères soient remplis, une communication électronique doit bénéficier du même degré de reconnaissance juridique que le document papier correspondant remplissant la même fonction. Dans la pratique, cela consiste à analyser les objectifs et les fonctions des documents papier traditionnellement exigés et de déterminer comment atteindre ces objectifs ou assurer ces fonctions avec les techniques du commerce électronique.

³⁹ Par exemple, pour utiliser le système NetCase de la CCI, les parties à un arbitrage et les arbitres doivent tous signer une déclaration d'acceptation des conditions d'accès et d'utilisation de NetCase, qui traite de la confidentialité, de la sécurité et de la propriété intellectuelle, ainsi que d'autres détails techniques et des conditions d'utilisation. Elle comprend également une disposition selon laquelle lorsque des documents sont mis en ligne sur NetCase, les délais courent à compter du lendemain de leur mise en ligne.

figurer dans une invitation à la conciliation figurent généralement dans un formulaire électronique que la partie doit remplir et soumettre au prestataire. La conciliation en ligne commence lorsque la partie invitée informe l'autre partie qu'elle accepte la conciliation.

35. Dans le cas de l'arbitrage en ligne, la convention d'arbitrage constitue la base de l'arbitrage. Dans la pratique, les cybermarchands peuvent choisir d'inclure une convention d'arbitrage dans le contrat conclu entre les parties ou dans un document distinct tel que les conditions générales applicables à l'opération, en leur demandant de cliquer sur le bouton correspondant ou de cocher une case certifiant qu'elles acceptent les conditions d'utilisation. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la pertinence du droit de la consommation en ce qui concerne la conclusion de conventions d'arbitrage dans un environnement en ligne.

36. Lorsqu'une convention d'arbitrage est conclue entièrement en ligne, par exemple dans le cas de l'acceptation en ligne de conditions générales, la question peut se poser de savoir si l'exigence de la forme écrite prévue à l'article II-2 de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (Convention de New York) est satisfaite⁴⁰. Dans ce contexte, il convient de noter que la CNUDCI a adopté une recommandation tendant à promouvoir une interprétation souple dudit article (voir par. 73 ci-dessous).

E. Présentation d'une plainte, de mémoires et de preuves

1. Plainte, mémoire en demande et mémoire en défense

37. Dans le règlement des litiges en ligne, on peut s'attendre à ce que les mémoires en demande et en défense soient présentés par voie électronique via la plate-forme du prestataire de services de règlement des litiges en ligne. En outre, durant toute la procédure, les documents sont mis à la disposition des parties, ainsi que du conciliateur ou du tribunal arbitral, sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne. L'accès à certains documents peut être réservé à certains participants.

38. Dans certains systèmes, le mémoire en demande peut être présenté par voie électronique sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne (voir par. 23 ci-dessus) et une partie peut vouloir y joindre des documents. Des systèmes de présentation électronique des documents existent déjà, notamment NetCase à la Chambre de commerce internationale et Webfile à l'American Arbitration Association (voir par. 9 et 10 ci-dessus). La question de la confidentialité et de la sécurité de la notification d'arbitrage et d'autres documents présentés par voie électronique ainsi que celle de la modification des documents présentés par voie électronique doivent également être envisagées par l'application d'une technologie appropriée.

39. Dès réception du mémoire en demande, le personnel administratif du prestataire de services de règlement des litiges en ligne ou un processus automatisé doivent faire en sorte que le mémoire soit dûment enregistré et transmis par voie électronique à l'autre partie.

⁴⁰ Nations Unies, *Recueil des Traités*, vol. 330, n° 4735.

40. La modification du mémoire en demande ou du mémoire en défense pourrait être prévue à tout moment de l'arbitrage en ligne, à moins que le tribunal ne considère que les circonstances rendent de telles modifications inappropriées. La technologie utilisée par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne pourrait être supposée capable de traiter ces modifications et de transmettre les communications les concernant.

2. Présentation de preuves

41. Dans le cas de l'arbitrage, la présentation des preuves est régie par les lois pertinentes et les règles de procédure applicables. L'utilisation de la technologie dans l'arbitrage en ligne fait que la présentation de preuves doit y être conforme aux exigences techniques du prestataire de services de règlement des litiges en ligne concernant les types, tailles et formats de documents. Le Groupe de travail voudra peut-être considérer que ces questions peuvent être incluses dans la réglementation générale ou dans les conditions du prestataire de services de règlement des litiges en ligne.

42. Une exigence fondamentale de l'arbitrage est la garantie d'une procédure régulière et, pour ce qui est de la communication électronique, la production de preuves et de déclarations doit être examinée avec soin. La Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique prévoit en son article 9 une norme appropriée concernant l'admissibilité d'une communication électronique comme preuve, à savoir que l'admissibilité ne devrait pas être refusée au seul motif qu'il s'agit d'une communication électronique ou, s'il s'agit de la meilleure preuve que celui qui la présente peut raisonnablement escompter obtenir, au motif que la communication n'est pas sous sa forme originale.

F. Nombre et nomination des conciliateurs ou des membres du tribunal arbitral

43. Les conciliateurs ou arbitres peuvent être nommés par les parties ou par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne à partir d'une liste tenue par ce dernier. Le montant sur lequel porte la réclamation peut être un élément à prendre en compte dans la décision du nombre de conciliateurs ou d'arbitres. La question de l'impartialité et de l'indépendance des conciliateurs ou arbitres est traitée ci-après (voir par. 48 à 50).

44. Sur une plate-forme de règlement des litiges en ligne, les parties peuvent recourir à diverses technologies pour nommer leurs conciliateurs. Pour ce qui est de la conciliation, les modèles existants permettent aux parties de désigner un certain nombre de personnes dans une liste fournie par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne en les classant par ordre de préférence. Le conciliateur unique est alors nommé si le même nom apparaît sur la liste des deux parties. Une autre solution est de permettre au prestataire de services de règlement des litiges en ligne de nommer un conciliateur dans sa propre liste, ce qui peut accélérer la procédure, mais on risque alors que l'une des parties ne puisse accepter ce conciliateur pour certaines raisons.

45. Pour ce qui est de l'arbitrage, la question revêt une importance particulière. Il convient de préserver la capacité des parties à choisir leurs arbitres et, si une partie ne peut le faire, un mécanisme d'assistance pour la procédure de nomination devrait être prévu.

G. Impartialité et indépendance des conciliateurs ou des membres du tribunal arbitral

46. Dans le règlement des litiges en ligne, les principes de procédure s'appliquant à la conciliation et à l'arbitrage, tels que la transparence, l'impartialité, l'indépendance et la bonne foi, sont importants parce que les parties ne se rencontrent pas. Les doutes concernant l'indépendance et l'impartialité pourraient être résolus par des lignes directrices appropriées ou un code de conduite que les tiers neutres devraient respecter dans le règlement des litiges en ligne. Le Groupe de travail voudra peut-être se pencher sur cette question, ainsi que sur celle de savoir si une méthode appropriée de communication électronique devrait être mise en place pour préserver ces principes en assurant que tous les participants reçoivent simultanément toutes les informations pertinentes et que les parties sont informées de tous les actes de procédure tout au long du processus.

47. Dans le cas de la procédure d'arbitrage, les arbitres sont généralement tenus de signaler toute circonstance pouvant mettre en doute leur impartialité ou leur indépendance dans une affaire, norme qui pourrait être également envisagée pour le règlement des litiges en ligne. Une telle circonstance pourrait être signalée aux parties, aux autres arbitres et au prestataire de services de règlement des litiges en ligne, qui pourraient prendre toute mesure nécessaire pour remédier à la situation. Une fois encore, vu la rapidité et l'efficacité des communications électroniques, les délais de contestation ou de réponse dans de tels cas pourraient être plus brefs que dans l'arbitrage traditionnel.

H. Confidentialité et questions liées à la sécurité des communications

48. On peut considérer que la question de la confidentialité dans l'arbitrage comporte trois aspects: la protection de la vie privée durant la procédure, la confidentialité avant la sentence et la confidentialité après la sentence. La procédure d'arbitrage, l'existence d'arbitrages en cours et la sentence sont confidentielles.

49. Dans le règlement des litiges en ligne, l'exigence de confidentialité est étroitement liée à celle de la sécurité de l'environnement en ligne où se fait le règlement du litige. Outre les mesures techniques de sécurité des données et des communications électroniques, se pose la question de s'assurer que les participants sont soumis à des conditions garantissant que ces données et communications ne seront pas dévoilées à des parties non autorisées. De telles dispositions impératives sur la confidentialité peuvent déjà être présentes dans les règles générales du prestataire de services de règlement des litiges en ligne, auxquelles les parties se soumettraient en entamant le processus.

50. Les questions de sécurité concernent tant la transmission que la conservation des communications électroniques⁴¹. La confidentialité, c'est-à-dire l'obligation de ne pas divulguer certaines informations à des personnes qui n'y ont pas droit et d'interdire à des intermédiaires de communiquer ces informations à d'autres personnes, vise à protéger les données et informations sensibles touchant le litige.

I. Communication entre les conciliateurs ou membres du tribunal arbitral et les parties

51. Une des fonctions du prestataire de services de règlement des litiges en ligne est d'assurer durant toute la procédure une communication efficace entre les parties et le conciliateur ou arbitre. Dans le cas de la conciliation, les parties peuvent communiquer avec le conciliateur conjointement ou séparément. La technologie utilisée par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne doit pouvoir permettre les communications conjointes ou distinctes, les échanges confidentiels ne devant pas être accessibles à l'autre partie. Dans le cas de l'arbitrage, la technologie utilisée par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne doit permettre des communications fluides entre les parties et la tenue d'audiences en ligne conformes aux règles pertinentes. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il convient de préciser les règles de conduite et la technologie nécessaires à cet égard.

52. Étant donné que le règlement des litiges en ligne se veut efficace et rapide, on pourrait se demander si une norme juridique devrait régir spécifiquement les questions d'accusation de réception des communications électroniques. Comme le règlement des litiges en ligne se fonde sur des moyens de communication électroniques, ses règles concernant l'expédition et la réception des communications – qui peuvent différer de celles des méthodes traditionnelles de règlement des litiges – devront être précisément définies. La Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux, de 2005 (Convention sur les communications électroniques)⁴² et la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique pourraient fournir des orientations utiles à cet égard.

1. Moment de l'expédition

53. Le moment de l'expédition d'une communication électronique dépend du contrôle du système d'information utilisé. Selon l'article 10-1 de la Convention sur les communications électroniques, l'expédition a lieu lorsque la communication quitte un système d'information dépendant de l'expéditeur. Si la communication

⁴¹ Le processus est exposé aux risques suivants: des tiers non autorisés peuvent avoir accès à l'information (confidentialité); les données transmises peuvent être modifiées sans autorisation (intégrité); la collecte et la diffusion des informations ne sont pas sécurisées et les informations, ne restant pas confidentielles, sont accessibles au public (protection de la vie privée); le processus de vérification de l'identité de l'utilisateur peut être compromis (authentification); la permission d'accès aux données est donnée à des personnes non autorisées (autorisation); les données ne peuvent être disponibles que pour la personne autorisée (disponibilité); et une partie peut nier tout lien avec une transmission électronique ou des preuves présentées (non-répudiation).

⁴² Publication des Nations Unies, numéro de vente: F.07.V.02.

électronique n'a pas quitté un système d'information dépendant de l'expéditeur ou de la partie qui l'a envoyée au nom de celui-ci, c'est-à-dire si les deux parties utilisent le même système d'information, le moment de l'expédition est celui où la communication est reçue.

2. Moment de la réception

54. Le moment de la réception d'une communication électronique varie selon qu'elle a été reçue à l'adresse électronique désignée à cette fin ou à une autre adresse. Si la réception se fait à l'adresse électronique désignée, on considère que le moment de la réception est celui où la communication peut être relevée par le destinataire à cette adresse (art. 10 de la Convention sur les communications électroniques). Si la réception se fait à une adresse électronique non désignée, le moment de la réception est celui où la communication peut être relevée par le destinataire à cette adresse et où le destinataire prend connaissance du fait qu'elle a été envoyée à cette adresse (art. 10-2 de la Convention sur les communications électroniques). On présume généralement qu'une communication électronique peut être relevée par le destinataire lorsqu'elle parvient à l'adresse électronique de celui-ci. Ces règles, conformes à celles de la communication papier, limitent la capacité du destinataire de retarder ou d'empêcher délibérément la transmission de la communication en n'en prenant pas connaissance. Elles tiennent aussi compte du fait que le système d'information du destinataire peut ne pas être accessible pour des raisons indépendantes de l'expéditeur (par exemple, l'utilisation de dispositifs filtrant les messages électroniques indésirables). Vu leur statut de normes de la CNUDCI, le Groupe de travail voudra peut-être envisager d'inclure ces règles dans toute future norme juridique, selon qu'il convient.

3. Accusation de réception

55. Dans les situations où les parties ne sont pas convenues que l'accusé de réception sera donné sous une forme ou selon une méthode particulière, la réception peut être accusée par toute communication, automatisée ou autre, émanant du destinataire, ou par tout acte du destinataire (art. 14-2 de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique).

56. Si l'expéditeur a déclaré que l'effet du message de données est subordonné à la réception de l'accusé de réception, le message de données est considéré comme n'ayant pas été envoyé tant que l'accusé de réception n'a pas été reçu (art. 14-3 de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique).

57. Les règles ci-dessus sont sous réserve du consentement des parties. Cependant, dans le contexte du règlement des litiges en ligne, le Groupe de travail voudra peut-être examiner si une norme juridique sur l'accusation de réception des communications électroniques nécessite une approche prescriptive.

4. Erreur

58. Avec l'utilisation accrue des systèmes automatisés, des erreurs peuvent se produire fréquemment dans la transmission électronique des documents. Dans le cas du commerce électronique, les systèmes automatisés prévoient normalement qu'une personne physique peut corriger une erreur. Lorsque cette possibilité n'est pas prévue, la personne a le droit de retirer la partie de la communication contenant

l'erreur de saisie, à condition d'aviser l'autre partie de l'erreur aussitôt que possible après en avoir pris connaissance et de ne pas avoir tiré d'avantage matériel ou de contrepartie de l'opération électronique (art. 14 de la Convention sur les communications électroniques).

J. Audiences

59. L'arbitrage en ligne peut nécessiter l'audition de témoins ou d'experts indépendants. Celle-ci peut se faire par vidéoconférence ou conférence téléphonique, ces services pouvant être intégrés à la plate-forme de règlement des litiges en ligne. Pour plusieurs raisons, il peut être nécessaire de conserver un enregistrement électronique ou une transcription de ces auditions, élément dont il faut tenir compte dans la mise en place d'un système de règlement des litiges en ligne.

60. Les dépositions pourraient se faire sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne, par écrit (si les parties et le conciliateur ou arbitre communiquent au moyen de boîtes de dialogue) ou oralement. Les dépositions orales pourraient se faire par vidéoconférence, conférence téléphonique ou des méthodes similaires, ces services pouvant être intégrés à la plate-forme de règlement des litiges en ligne. Ici aussi, il importe de conserver une trace de ces audiences.

61. Pour ce qui est de l'enregistrement des données électroniques, l'article 10 de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique dispose que l'exigence de conservation des messages de données est satisfaite si l'information que contient le message est accessible pour être consultée ultérieurement, si le message est conservé sous la forme sous laquelle il a été créé, envoyé ou reçu, et si l'information conservée permet de déterminer l'origine et la destination du message de données ainsi que la date et l'heure de la communication.

62. Dans le cas du règlement des litiges en ligne, la clôture de la procédure pourrait être signalée sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne, par exemple en mettant fin à l'accès des parties aux zones pertinentes de la plate-forme.

K. Représentation des parties et assistance

63. Dans le cas de la conciliation, les parties peuvent se faire assister ou représenter par d'autres personnes à condition de fournir les noms de celles-ci au conciliateur. Cette assistance pourrait aussi être permise dans le contexte de la conciliation en ligne, auquel cas les conditions de la participation de ces représentants devraient être déterminées. Il pourrait être utile de prier les parties de communiquer les noms de ces représentants et de préciser à quel titre ils interviennent sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne. Il est peut-être aussi souhaitable de déterminer quelle partie assume les conséquences et les risques liés à la participation de représentants (tels que le partage de mots de passe et des informations de connexion, la prise de décisions ou la conclusion d'accords au nom de la partie, etc.). Les parties à un arbitrage peuvent se faire assister ou représenter de même par des personnes de leur choix. Il faudra déterminer les conditions de la participation de représentants à l'arbitrage en ligne, notamment l'obligation de fournir leurs noms au tribunal arbitral et de préciser à quel titre ils agissent. Ces

informations pourraient être soumises au moyen de la plate-forme de règlement des litiges en ligne. Comme pour la conciliation, il faudrait aussi se poser la question de savoir qui assumerait les conséquences et les risques liés à cette participation.

L. Lieu de l'arbitrage

64. Le lieu de l'arbitrage a un effet juridique sur plusieurs questions, telles que le droit procédural interne applicable, les procédures d'annulation, la compétence du tribunal pour ce qui est d'accorder des mesures provisoires ou d'assister et superviser le tribunal arbitral pour certaines questions, ainsi que la reconnaissance et l'exécution de la sentence arbitrale.

65. Dans le cas de l'arbitrage en ligne, la décision du lieu de l'arbitrage peut poser problème. Par exemple, les parties et les arbitres peuvent se trouver en différents endroits, ou l'endroit où se trouve effectivement une partie peut différer de l'adresse qu'il a indiquée. Pour éviter les controverses lors du processus d'arbitrage et, par la suite, en ce qui concerne la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales, il peut être utile de déterminer le lieu de l'arbitrage plutôt que de le laisser les parties en décider. Le lieu de l'arbitrage peut aussi influencer sur l'application de règles de droit impératives et de considérations d'ordre public sur l'arbitrage en ligne.

M. Accord issu de la conciliation et clôture de la procédure

66. Pour ce qui est de la conciliation et de l'arbitrage, les parties peuvent mettre fin à la procédure au moyen d'un accord issu de la conciliation. Dans le cas de la conciliation, un accord peut être établi par les parties ou par le conciliateur à la demande des parties; dans le cas de l'arbitrage, le tribunal arbitral peut constater le règlement par une sentence si les parties le demandent et s'il en est d'accord. Dans les deux cas se pose la question de conclure et de signer un accord ayant force exécutoire pour les parties. Des méthodes de signature électronique appropriées peuvent être envisagées à cette fin.

67. Le prestataire de services de règlement des litiges en ligne devrait veiller à ce que toutes les communications relatives à la clôture de la procédure soient transmises sans délai à tous les participants, sous une forme permettant d'en apporter la preuve, y compris par courrier électronique ou d'autres formes de communication écrite, au moyen de la plate-forme de règlement des litiges en ligne. Celle-ci doit être spécialisée et permettre l'envoi et la conservation de telles communications et des données électroniques pertinentes (voir par. 61).

N. Questions liées à l'exécution

68. La conciliation en ligne et l'arbitrage en ligne seraient probablement plus attirants si les accords conclus bénéficiaient d'un régime d'exécution rapide, et c'est là une question sur laquelle le Groupe de travail voudra peut-être se pencher.

69. Dans le cas de la conciliation traditionnelle, les méthodes d'exécution d'un accord peuvent varier considérablement d'un système juridique à l'autre en fonction des aspects techniques du droit procédural interne. Certains pays imposent des

exigences telles qu'une signature ou un accord écrit, alors que dans d'autres pays il n'y a pas de disposition spéciale et les accords issus de la conciliation sont exécutoires au même titre que n'importe quel contrat entre les parties. La législation de certains pays prévoit que les parties ayant réglé un différend par la conciliation ont le droit de nommer un arbitre aux seules fins de rendre une sentence fondée sur l'accord conclu par les parties. Dans certains pays, le statut d'un accord issu de la conciliation diffère selon que la conciliation s'est tenue au sein de l'appareil judiciaire ou non et selon qu'une procédure judiciaire concernant le litige est en cours ou non. Certains systèmes juridiques prévoient une procédure d'exécution simplifiée si l'accord issu de la conciliation a été signé par les parties et leur conseil et s'il stipule que les parties peuvent en demander l'exécution suivant la procédure simplifiée. Les accords issus de la conciliation peuvent aussi être soumis à une procédure d'exécution accélérée si par exemple ils ont été légalisés ou homologués par un juge.

70. L'article 14 de la Loi type de la CNUDCI sur la conciliation commerciale internationale⁴³ laisse la question de l'exécution au droit interne applicable, permettant aux États de mettre en œuvre une procédure d'exécution des accords issus de la conciliation. Conformément à cette disposition, le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il faut traiter de la question de l'exécution de ces accords dans le cas de la conciliation et, dans l'affirmative, s'il convient de le faire sous la forme d'un règlement, de règles, d'un commentaire ou d'une autre manière⁴⁴.

71. Dans le cas de l'arbitrage commercial international, les sentences arbitrales étrangères sont reconnues et exécutées en vertu de la Convention de New York. Celle-ci ne traite pas de l'admissibilité des communications électroniques s'agissant des aspects importants de l'arbitrage du point de vue de la reconnaissance et de l'exécution (par exemple l'exigence selon laquelle la convention d'arbitrage doit être écrite et les conditions formelles de présentation de la sentence aux fins de la reconnaissance et de l'exécution)⁴⁵. L'article II de la Convention de New York dispose que chacun des États contractants reconnaît la convention écrite par laquelle les parties s'obligent à soumettre un différend à un arbitrage. L'article IV dispose que l'original dûment authentifié ou une copie certifiée de cet original doivent être fournis pour obtenir la reconnaissance et l'exécution de la sentence arbitrale.

72. Il convient de noter que la Convention sur les communications électroniques comporte en son article 20 une disposition précisant que les communications électroniques peuvent aussi être utilisées en rapport avec la formation ou l'exécution d'un contrat auquel s'appliquent certaines Conventions, dont celle de New York. La Convention sur les communications électroniques s'applique à l'utilisation de communications électroniques en rapport avec la formation ou l'exécution d'un contrat entre des parties ayant leur établissement dans des États différents (art. 1). La référence à la Convention de New York a été ajoutée à la liste de l'article 20 de la Convention sur les communications électroniques afin de

⁴³ Publication des Nations Unies, numéro de vente: F.05.V.4.

⁴⁴ Voir aussi le *Guide pour l'incorporation de la Loi type de la CNUDCI sur la conciliation commerciale internationale*, par. 87 à 92.

⁴⁵ Cette question a été traitée dans la recommandation relative à l'interprétation des articles II-2 et VII-1 de la Convention de New York pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères, faite à New York le 10 juin 1958 (voir par. 74 ci-dessous).

réaliser certains progrès dans l'interprétation uniforme de l'exigence d'un écrit figurant à l'article II-2 de la Convention de New York. L'inclusion d'une référence à la Convention de New York à l'article 20 de la Convention sur les communications électroniques vise à fournir une définition uniforme du terme "écrit", qui soit plus compatible avec l'évolution des pratiques technologiques de l'arbitrage commercial international. Elle vise également à fournir une solution à l'exigence de l'article IV-1 b) de la Convention de New York, selon laquelle un original de la convention d'arbitrage doit être fourni. Cependant, cette interprétation ne vaudrait que dans les cas où s'applique la Convention sur les communications électroniques.

73. En outre, il convient de noter que la Commission a aussi adopté, à sa trente-neuvième session en 2006, une "Recommandation relative à l'interprétation du paragraphe 2 de l'article II et du paragraphe 1 de l'article VII de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères conclue à New York, le 10 juin 1958"⁴⁶. La recommandation a été rédigée compte tenu de l'utilisation de plus en plus étendue du commerce électronique, ainsi que des lois internes et de la jurisprudence, plus favorables que la Convention de New York à l'égard de l'exigence de forme régissant les conventions d'arbitrage, les procédures d'arbitrage et l'exécution des sentences arbitrales. La recommandation encourage les États à appliquer le paragraphe 2 de l'article II de la convention en "reconnaissant que les cas s'y trouvant décrits ne sont pas exhaustifs". En outre, elle incite les États à adopter la version révisée de l'article 7 de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international⁴⁷ (voir ci-dessous, par. 80). Les deux options de la version révisée de l'article 7 établissent un régime plus favorable à la reconnaissance et à l'exécution des sentences arbitrales que celui prévu par la Convention de New York. Conformément au principe de la "loi la plus favorable" posé au paragraphe 1 de l'article VII de cette convention, la recommandation précise que "toute partie intéressée" devrait être autorisée à "se prévaloir des droits qu'elle pourrait avoir, en vertu de la législation ou des traités du pays où une convention d'arbitrage est invoquée, de demander que soit reconnue la validité de cette convention".

74. L'article V-1 a) de la Convention de New York dispose que la reconnaissance et l'exécution d'une sentence arbitrale étrangère peuvent être refusées si la convention d'arbitrage n'est pas valable en vertu de la loi du pays où la sentence a été rendue (à condition que les parties ne l'aient pas subordonnée à une autre loi). L'article V-1 d) de la Convention de New York dispose que la reconnaissance et l'exécution peuvent être refusées si la constitution du tribunal arbitral ou la procédure d'arbitrage n'a pas été conforme à la loi du pays où l'arbitrage a eu lieu. Le sens des expressions "le pays où la sentence a été rendue" et "le pays où l'arbitrage a eu lieu" peut être ambigu dans le cas de l'arbitrage en ligne, pour les raisons examinées plus haut à propos de la détermination du lieu de l'arbitrage (voir par. 64 et 65 ci-dessus).

75. Plusieurs questions pratiques peuvent se poser en ce qui concerne l'exécution des sentences: si la sentence est délivrée ou devrait être délivrée sur papier, dûment signée et estampillée par les arbitres ou le prestataire de services de règlement des litiges en ligne, et envoyée aux parties; si une copie électronique ou scannée d'un

⁴⁶ A/61/17, annexe 2.

⁴⁷ Publication des Nations Unies, numéro de vente: F.08.V.4.

original papier portant les signatures et sceaux nécessaires pourrait être considérée comme dûment authentifiée; ou si des règles spéciales devraient s'appliquer à la définition de l'authentification en bonne et due forme des sentences arbitrales issues d'une procédure en ligne. Il reste aussi à déterminer ce qu'est une "copie" d'une sentence arbitrale issue d'une procédure en ligne et dans quelles circonstances elle peut être acceptée aux fins de la reconnaissance et de l'exécution. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si l'application des mécanismes d'exécution prévus par la Convention de New York devrait être considérée comme une solution optimale pour le règlement en ligne de litiges mineurs. Il voudra peut-être examiner en outre si un système spécifique devrait être mis en place pour assurer l'exécution des sentences relatives à ces litiges ou éviter tout simplement la nécessité de les exécuter.

O. Loi applicable

76. Les arbitrages sont régis par le droit matériel et procédural qui peut être approuvé par les parties ou désigné d'une autre manière. Un instrument efficace sur le règlement international des litiges en ligne pourrait régler la question de la certitude quant au droit applicable.

77. Les parties peuvent convenir du droit applicable dans le contrat au moment de l'opération. Cet accord est souvent inclus dans les conditions générales de vente s'appliquant à l'opération (dans le cas des opérations en ligne en particulier, les acheteurs peuvent ne pas avoir connaissance d'une telle clause bien qu'ils aient accepté les conditions de vente en cliquant sur le bouton correspondant). Les parties peuvent aussi convenir du droit applicable après que le différend est survenu. Il convient également de déterminer si des lois impératives et des considérations d'ordre public concernant par exemple les consommateurs pourraient s'appliquer à l'arbitrage en ligne, et de quelle manière.

78. En l'absence d'un accord des parties, le droit matériel applicable est généralement déterminé par le droit international privé du for. Dans le cas de l'arbitrage en ligne, cela peut poser problème parce que le lieu de l'arbitrage peut être incertain⁴⁸. D'un autre côté, si le règlement d'arbitrage ou l'accord conclu par les parties le permettent, l'arbitre peut se voir accorder une grande latitude pour décider du droit matériel applicable.

79. Les parties peuvent convenir des règles de procédure applicables dans leur contrat au moment de l'opération, auquel cas ces règles s'appliquent. Les parties peuvent aussi reporter cet accord jusqu'après la survenance du litige mais, dans le cas des arbitrages en ligne en particulier, il peut y avoir un risque que les parties ne puissent communiquer efficacement, compte tenu de l'existence du litige et de la distance entre elles.

80. Le droit du for en matière d'arbitrage est le droit de référence pour plusieurs questions de procédure non régies par les règles décidées par les parties ou fixées par l'arbitre.

⁴⁸ Voir plus haut la section L. sur le lieu de l'arbitrage.

81. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi noter que certains textes législatifs sur l'arbitrage seraient plus favorables au développement du règlement des litiges en ligne. Pour ce qui est de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international, la version initiale (1985) de l'article 7 sur la définition et la forme de la convention d'arbitrage suivait de près le paragraphe 2 de l'article II de la Convention de New York, lequel exige que la convention d'arbitrage soit sous forme écrite. Les praticiens ont fait observer que dans un certain nombre de situations, il était difficile, voire impossible, de rédiger un document écrit. Dans ces cas, lorsque la volonté des parties d'avoir recours à l'arbitrage était incontestable, la validité de la convention d'arbitrage devrait être reconnue. C'est pourquoi la Commission a modifié l'article 7 en 2006 pour mieux tenir compte des pratiques en matière de contrats internationaux. Ce faisant, elle a adopté deux options reflétant deux manières différentes de traiter la question de la définition et de la forme de la convention d'arbitrage. La première option suit la structure détaillée du texte initial de 1985. Elle suit la Convention de New York en exigeant que la convention d'arbitrage soit sous forme écrite mais considère comme équivalent à l'"écrit" traditionnel le fait que le "contenu" de la convention soit consigné "sous une forme quelconque". La convention d'arbitrage peut être conclue sous n'importe quelle forme (y compris orale) pour autant que son contenu soit consigné. Cette nouvelle règle est importante car elle n'exige plus ni la signature des parties ni un échange de messages entre elles. Elle modernise le langage relatif à l'utilisation du commerce électronique en s'inspirant de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique et de la Convention sur les communications électroniques. La deuxième option définit la convention d'arbitrage de façon à ne poser aucune exigence de forme. Les pays ayant adopté des lois reflétant le contenu de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international modifiée en 2006 créeraient un environnement plus favorable au développement du règlement des litiges en ligne.

P. Langue de la procédure

82. Le choix de la langue de la procédure de règlement des litiges en ligne est essentiel à son bon déroulement, puisque toute évolution du processus se fonde sur une communication claire et efficace entre les parties et le tiers neutre. La langue de la procédure peut être déterminée par les parties dans le cas des opérations entre entreprises mais dans le cas des opérations entre entreprises et consommateurs, par exemple, il peut y avoir des règles de droit impératives déterminant le choix de la langue.

83. La langue utilisée peut dépendre de plusieurs facteurs, tels que l'identité des parties, la langue de l'opération contestée, celle du site Web où l'opération a eu lieu ou celle du site Web administrant le règlement des litiges en ligne.

84. Les parties peuvent se mettre d'accord sur la langue avant ou après la survenance du litige. Dans certains arbitrages en ligne, une convention d'arbitrage est incluse dans le contrat qui fait l'objet du litige. Dans le cas des opérations de vente en ligne, les conditions générales peuvent contenir une telle clause.

85. En l'absence d'un accord entre les parties, la langue du règlement des litiges en ligne peut être déterminée par d'autres moyens, notamment par référence aux

conditions de l'opération de vente ou à celles fixées par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne. Cependant, étant donné la nature du règlement des litiges en ligne, l'autonomie des parties à cet égard peut être limitée par le choix des langues disponibles sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne.

86. La détermination du lieu de situation des parties a une incidence sur la langue de la procédure. Par exemple, une partie se trouvant dans un pays anglophone peut avoir accès à une plate-forme de règlement des litiges en ligne en anglais alors que la langue de la plate-forme peut être autre pour une partie située dans un pays où on parle une autre langue.

87. L'article 6-4 de la Convention sur les communications électroniques, qui porte sur le lieu de situation des parties, précise que ni l'endroit où se trouvent le matériel et la technologie sur lesquels s'appuie un système d'information ni celui où d'autres parties peuvent accéder à ce système ne sont nécessairement pertinents pour ce qui est de déterminer le lieu d'établissement d'une partie. L'article 6-5 de la Convention introduit une règle similaire concernant l'utilisation des noms de domaines ou d'adresses électroniques associés à un pays particulier. De telles règles sont particulièrement utiles car l'accès aux communications électroniques peut désormais se faire de partout, à tel point que l'endroit où se trouve le matériel peut n'avoir aucune incidence sur la détermination du lieu d'établissement d'une partie.

Q. Coûts et rapidité de la procédure

88. Les services de règlement des litiges en ligne peuvent être gratuits ou payants. La question du coût peut influencer sur la décision des parties de recourir à la procédure.

89. Dans les affaires complexes où la procédure peut nécessiter des auditions en ligne en plus des conclusions écrites, les parties peuvent décider d'utiliser d'autres technologies remplaçant ou complétant celles fournies par le prestataire de services de règlement des litiges en ligne. La répartition de ces coûts est un autre facteur important à prendre en compte par les parties qui optent pour le règlement des litiges en ligne.

90. Les recherches et les expériences sur le règlement des litiges en ligne indiquent que la possibilité de régler un différend plus rapidement que par un procès habituel ou un mode alternatif de règlement des litiges peut encourager les parties à recourir au règlement des litiges en ligne. Si elles peuvent régler leur différend sans devoir voyager, au moyen de communications électroniques rapides, elles seront peut-être davantage disposées à adopter le règlement des litiges en ligne. Étant donné que la vitesse de la procédure est un facteur déterminant, il semble raisonnable d'envisager d'adapter le cadre juridique du règlement des litiges en ligne de façon à favoriser cet aspect.

V. Conclusion

91. Pour lever les obstacles dus au papier dans les opérations électroniques et renforcer la sécurité juridique et la prévisibilité commerciale dans les situations où sont utilisées les communications électroniques, la norme réglementaire devrait

reconnaître juridiquement les principes fondamentaux de la non-discrimination, de l'équivalence fonctionnelle, de la neutralité technologique, de l'autonomie des parties et de la non-discrimination géographique. Ces principes du commerce électronique incorporés à la législation sur les opérations électroniques ont été établis pour les opérations entre entreprises. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que les opérations entre entreprises et consommateurs peuvent nécessiter un ensemble de règles distinct.

92. L'élaboration d'une norme juridique pour le règlement des litiges en ligne soulève plusieurs questions qu'il faut examiner et dont plusieurs ont été mentionnées dans le présent document. Dans le cadre de ses délibérations, le Groupe de travail voudra peut-être examiner les questions suivantes:

a) S'il convient de recommander pour le règlement des litiges en ligne un ensemble générique de règles de procédure qui pourraient couvrir les aspects suivants: le consentement à la conciliation ou à l'arbitrage (voir par. 32 et 33 ci-dessus); les exigences d'une convention d'arbitrage (voir par. 35 et 36 ci-dessus); les qualifications des conciliateurs et arbitres; le mode de nomination des conciliateurs et arbitres (par les parties ou d'une autre manière) (voir par. 43 à 45 ci-dessus); des lignes directrices ou un code de conduite pour conciliateurs et arbitres (voir par. 46 et 47 ci-dessus); des phases normalisées de la procédure de règlement des litiges en ligne, comprenant négociation, conciliation et arbitrage (voir par. 20 ci-dessus); la présentation des documents (voir par. 37 à 42 ci-dessus); la langue de la procédure (voir par. 82 à 87 ci-dessus); la conclusion des accords issus de la conciliation (voir par. 66 et 67 ci-dessus); et la brièveté des délais de présentation des documents et autres questions liées au coût et à la rapidité (voir par. 88 à 90 ci-dessus);

b) S'il faut prévoir une possibilité de recours devant les tribunaux et, dans l'affirmative, quels tribunaux et pour quels motifs (voir par. 68 à 75 ci-dessus);

c) Comment le "lieu de l'arbitrage" est déterminé et quelle est son importance (voir par. 64 et 65 ci-dessus);

d) Assurer la sécurité et la confidentialité des communications et des données et notamment empêcher toute divulgation irrégulière aux parties extérieures (voir par. 48 et 49 ci-dessus);

e) Si les normes juridiques relatives au règlement des litiges en ligne devraient incorporer les normes existantes sur les signatures électroniques (voir par. 28 à 31 ci-dessus);

f) Les principes applicables à l'échange électronique d'informations dans la procédure de règlement des litiges en ligne, notamment la neutralité technologique, la non-discrimination et l'équivalence fonctionnelle, tels qu'ils sont énoncés dans les normes existantes de l'ONU (voir par. 51 à 58 ci-dessus);

g) Quelle forme d'audience, le cas échéant, conviendrait au règlement des litiges en ligne (voir par. 59 à 62 ci-dessus);

h) La reconnaissance et l'exécution des sentences, en particulier de celles rendues en vertu de la Convention de New York, et notamment la définition du lieu de l'arbitrage, l'exigence d'une convention d'arbitrage écrite, la forme écrite et l'authentification des sentences (voir par. 68 à 75 ci-dessus); et

i) Si le droit applicable devrait être celui de l'État du vendeur, de l'acheteur ou un autre (voir par. 76 à 81 ci-dessus).
