



ASSOCIATION
HENRI CAPITANT
DES AMIS DE LA CULTURE
JURIDIQUE FRANÇAISE

12, PLACE DU PANTHÉON 75005 PARIS

ADRESSE ÉLECTRONIQUE : capitant@club-internet.fr

TÉLÉPHONE : + 33 (0)1 43 54 43 17

TÉLÉCOPIE : + 33 (0)1 40 51 86 52

Journées espagnoles

19 mai – 23 mai 2014

L'IMMATÉRIEL

Procédure et immatériel

*Rapporteur général: Professeur Karim Benyekhlef,
Université de Montréal*

Introduction : définition et catégorisation de la cyberjustice et portée du questionnaire

La cyberjustice est une notion très vaste, qui ne fait pas l'objet d'une définition arrêtée. À l'instar de bien d'autres notions juridiques, elle peut être comprise de différentes manières d'un pays à l'autre. Cela dit, même s'il s'agit indéniablement d'une notion polysémique, des traits communs se dessinent, voire émergent quant à une conception globale et inclusive de celle-ci.

La définition proposée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal est fondée sur ces traits communs. En effet, nous définissons la cyberjustice comme étant l'utilisation des technologies de l'information et des communications (« TIC ») en matière de justice, pour faciliter la résolution de conflits, que celle-ci soit *judiciaire* ou *extrajudiciaire*. Elle renvoie également à la mise en réseau des acteurs du monde judiciaire. Telle que nous la concevons ci-après, la cyberjustice englobe donc autant les initiatives technologiques prises dans le secteur judiciaire que la résolution des conflits en ligne (« RCL »), entendue ici étroitement comme la migration, vers Internet, des modes alternatifs de règlement des conflits (« MARC »).

Le présent questionnaire traitera tout d'abord brièvement des questions terminologiques inhérentes à l'étude de la cyberjustice (I), avant de porter sur son encadrement législatif (II). Par la suite, les deux pans de la cyberjustice précédemment évoqués, à savoir la cyberjustice au sein du système judiciaire (III), ainsi que la cyberjustice et les modes alternatifs de résolution des conflits (IV) seront abordés dans l'optique d'en dresser un état des lieux. Cet exercice se conclura par l'établissement de perspectives futures (V).

I. QUESTIONS TERMINOLOGIQUES

Note : Il est recommandé, à des fins de clarté et lorsqu'applicable, de préciser les sources structurant votre réponse aux questions suivantes (ex : loi, règlement, décret, directive, avis administratif, politique, etc.).

1. Le terme « cyberjustice » est-il défini et employé dans votre juridiction?

- a. Si oui, à quoi ce terme renvoie-il? Quelle en est la définition la plus répandue?
- b. Dans le cas contraire, quels sont les termes les plus couramment employés pour désigner la cyberjustice, telle que définie en introduction?

II. ENCADREMENT LÉGISLATIF DE LA CYBERJUSTICE

2. Existe-t-il un encadrement législatif ou réglementaire des technologies de l'information et des communications dans votre juridiction? Les technologies de l'information et des communications font-elles l'objet d'une quelconque législation particulière¹ (sous la forme d'une loi nouvelle/spécifique ou encore d'une loi modifiant un texte législatif existant), visant à encadrer, par exemple :

Les communications électroniques (notamment pour en assurer la sécurité);

Les documents sur support faisant appel aux technologies de l'information, qu'elles soient électroniques, magnétiques, optiques, sans fil ou d'une autre nature (notamment pour en établir la définition, la valeur juridique, l'admission en preuve et la force probante, la façon d'en assurer et d'en maintenir l'intégrité, notamment lors d'une conservation, une consultation, un transfert ou une transmission, etc.);

Les formalités et modalités entourant la signature électronique (sa validité et son intégrité);

Les règles de preuve électroniques (principes généraux, règles de procédure, etc.);

Tout autre objet relevant généralement du droit entourant le déroulement d'un procès.

3. Dans l'éventualité où de telles lois existent, quels en sont les objectifs et la portée?

Par exemple : au Québec, une loi, intitulée *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, a pour objectif d'assurer la sécurité, l'intégrité et la cohérence des transactions juridiques faisant appel aux documents sur support technologique, grâce à l'établissement d'un cadre législatif encadrant et définissant la notion de « document », etc.

¹ Au Québec, un tel encadrement législatif est assuré par la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, L.R.Q., c C-1.1.

4. Les documents technologiques bénéficient-ils d'un encadrement législatif spécifique dans votre juridiction?
 - a. Si oui, comment sont-ils définis? Quel en est le statut juridique? Quelles sont les formalités permettant d'en reconnaître l'intégrité et la validité?
 - b. Dans le cas contraire, comment la loi pallie-t-elle cette situation? Les règles applicables aux documents sur support traditionnel sont-elles applicables telles quelles à ces documents? Dans tous les cas, leur valeur juridique est-elle reconnue? Expliquez.
5. Votre droit pose-t-il quelques règles que ce soit relativement à la preuve électronique (par exemple concernant l'admissibilité ou la recevabilité en preuve d'un document technologique, sa force probante, ses modalités d'administration et de contestation, etc.)?
 - a. Si oui, quelles sont-elles et quel en est le fondement? Expliquez.
 - b. Dans le cas contraire, ce mode de preuve est-il régi par les mêmes règles que la preuve traditionnelle? Est-il juridiquement reconnu et accepté?

III. CYBERJUSTICE ET SYSTÈME JUDICIAIRE

Note : Dans les questions qui suivent, le terme « tribunaux » réfère autant aux tribunaux judiciaires qu'administratifs. De plus, dans tous les cas, veuillez préciser, le ou les tribunal/aux visé(s)/en cause ainsi que la/les source(s) consultée(s), le cas échéant (ex. : loi, règlement, jurisprudence, règles de pratique ou règlement de procédure de la cour, directive, avis, lignes directrices ou autre type de document émanant de la cour, rapport ou publication gouvernementale, information tirée du site Internet du tribunal en cause, du ministère de la Justice ou d'une autre entité gouvernementale, etc.).

La technologie à la cour : généralités

6. Les tribunaux de votre juridiction disposent-ils de leur propre site Internet?
 - a. Si oui, qu'y retrouve-t-on?

Par exemple : information de base sur la cour, son fonctionnement et son personnel (en format texte ou capsules vidéos), information sur les juges, information sur la hiérarchie des tribunaux, règles de pratique ou règlement de procédure de la cour, avis et/ou directives, décisions de la cour ou lien vers des moteurs de recherche ou

des bases de données les répertorient, consultation des rôles d'audience de la cour, modèles de procédures et/ou formulaires à l'intention des avocats ou des parties non représentées, retransmission d'auditions sur Internet (en direct ou en différé), rapports annuels et publications, liens utiles, FAQ, etc.

- b. L'information disponible sur ces sites Internet vise-t-elle d'abord les citoyens (explications générales sur le fonctionnement du tribunal, du système et du processus judiciaire, sur ses membres, son histoire, etc.) ou les membres de la communauté juridique (règles de pratique, bases de données, formulaires à l'intention des avocats, etc.)?
7. Les palais de justice mettent-ils à la disposition du public des postes informatiques avec accès Internet gratuit, ou d'autres types de kiosques d'information mettant à profit, d'une manière ou d'une autre, la technologie?
 - a. Si oui, à quel(s) usage(s) ces postes ou kiosques sont-ils destinés?

Par exemple : consultation du site Internet d'une cour ou d'autres ressources Internet en matière de justice, obtention d'information sur un dossier judiciaire donné (consultation du plumitif), explications quant au fonctionnement du système judiciaire, etc.

8. Les palais de justice sont-ils dotés d'une technologie d'accès Internet sans fil (ex. : Wifi)?
9. Les tribunaux de votre juridiction encadrent-ils la tenue d'entrevues et l'usage de dispositifs d'enregistrement audio et vidéo (ex. : caméra, appareil photographique, microphone, etc.) dans les palais de justice, à l'extérieur des salles d'audience?
 - a. Si oui, précisez le/les tribunal/aux visé(s) ainsi que la source de l'encadrement (ex.: loi, règlement, jurisprudence, règle de pratique ou règlement de procédure de la cour, directive, avis administratif, lignes directrices ou tout autre type de document émanant de la cour, etc.);
 - b. Veuillez faire état de ces règles, en distinguant, si nécessaire, selon le type d'utilisateur en question (ex. : avocat, partie, témoin, journaliste, membre du public, etc.) et en précisant les conditions, restrictions ou exceptions s'appliquant à l'utilisation des dispositifs d'enregistrement audio et vidéo, le cas échéant.

La technologie au service du *processus judiciaire*

Note : Les questions qui suivent portent sur l'utilisation de la technologie dans le cadre du processus judiciaire au sens large, que cet usage serve la procédure proprement dite, ou encore l'administration de la justice plus généralement.

10. Les tribunaux de votre juridiction ont-ils mis en place un système de messagerie électronique pour leurs communications avec l'extérieur (notamment pour joindre les parties et leur(s) avocat(s), le cas échéant)? Si oui, depuis quand?
11. Les tribunaux de votre juridiction ont-ils mis en place un système de communication électronique (ex. : Intranet) pour leurs communications internes (notamment entre les juges et les membres du personnel judiciaire)? Si oui, depuis quand?
12. Les tribunaux de votre juridiction utilisent-ils la visioconférence ou tout autre moyen technologique dans le cadre de leurs procédures?
- a. Si oui, à quelle(s) fin(s)?
- Par exemple : obtention de télémandats en droit criminel, comparution (ex. : audition pour remise en liberté), présentation et/ou audition de requêtes, de demandes ou de pourvois, présentation de moyens préliminaires, gestion d'instance (ex. : conférence préparatoire), appel des causes fixées au rôle d'audience, témoignage, interrogatoire, transmission de la preuve, audience à distance (instruction / audition au fond), appel, etc.
- b. Veuillez faire état de la procédure encadrant l'utilisation de la téléconférence dans la/les situation(s) citée(s) ci-dessus et des conditions et restrictions auxquelles cette utilisation est assortie, le cas échéant.
13. Les tribunaux de votre juridiction utilisent-ils tout autre mode de communication électronique dans le cadre de leurs procédures?
- a. Si oui, précisez le mode de communication en cause, la/les situation(s) visée(s), la procédure encadrant son utilisation et les conditions et restrictions auxquelles cette utilisation est assortie, le cas échéant.
14. Les tribunaux de votre juridiction sont-ils dotés de systèmes intégrés d'information de justice (SIJ) ou de tout système équivalent? Si oui, décrivez le/les système(s) employé(s) et sa/ses fonction(s).

Note : Par « systèmes intégrés d'information de justice », nous référons à tout système de gestion des affaires judiciaires, que celui-ci constitue un système intégré d'information (*case flow management*), un système de gestion des dossiers et de gestion d'instance (*case management system*), ou encore une combinaison des deux.

Par exemple : système permettant de remplir en ligne des formulaires et des procédures judiciaires (avec assistance, le cas échéant), signification électronique

des procédures (le plus souvent par courriel), dépôt électronique des procédures, gestion du rôle d'audience (incluant la consultation en ligne de l'appel du rôle et l'inscription en ligne d'une cause au rôle), gestion du calendrier judiciaire, gestion des pièces, gestion des auditions, gestion des enregistrements numériques, gestion de l'exécution des aspects financiers afférents aux dossiers judiciaires (dépôts, cautions, mandats, etc.), gestion du plunitif, etc.

15. Les salles d'audience des tribunaux de votre juridiction sont-elles dotées d'outils technologiques? Si oui, décrivez la/les technologie(s) employée(s) et l'utilisation qui en est faite.

Exemples d'outils technologiques : ordinateurs (de bureau et/ou portable), écrans, micros, haut-parleurs, caméras, écrans tactiles (ex. : *smartboards*), systèmes de téléconférence et de vidéoconférence, équipement permettant de visualiser un élément de preuve en 3D, technologies de réalité virtuelle ou holographique, technologies mobiles (téléphones intelligents, tablettes (iPad, Surface), etc.), etc.

Exemples d'utilisations : enregistrement audio et/ou vidéo des procédures, présentation d'une preuve technologique (ex. : document technologique, témoignage par vidéoconférence, etc.), présence à distance d'un ou de plusieurs acteurs du procès (juge, avocat, partie, témoin ordinaire ou expert, etc.), partage d'information entre les différents acteurs du procès (ex. : visualisation simultanée d'un même document par tous les intervenants, à partir de leur poste informatique), accès Internet dans la salle de cour (au bureau des avocats, au banc des juges, dans la salle des jurés, dans l'auditoire, etc.), etc.

16. Les tribunaux de votre juridiction encadrent-ils l'utilisation des technologies en salle d'audience par les individus autres que les juges et les membres du personnel judiciaire?

Note : Est visée ici l'utilisation faite par les avocats, parties, témoins, journalistes et/ou membres du public. Le terme « technologies » comprend notamment les appareils électroniques tels que les téléphones cellulaires, les téléphones intelligents, les téléavertisseurs, les tablettes électroniques, les ordinateurs portables, les appareils photos, les caméras vidéos, les enregistreuses et tout autre équipement analogue.

- a. Si oui, précisez le/les tribunal/aux visé(s) ainsi que la source de l'encadrement (ex.: loi, règlement, jurisprudence, règle de pratique ou règlement de procédure de la cour, directive, avis administratif, lignes directrices ou tout autre type de document émanant de la cour, etc.).
- b. Veuillez faire état de ces règles, en distinguant, si nécessaire, selon le type d'utilisateur en question (ex. : avocat, partie, témoin, journaliste, membre du public,

etc.) et en précisant les conditions, restrictions ou exceptions s'appliquant, le cas échéant.

17. Les tribunaux de votre juridiction encadrent-ils l'enregistrement audio et vidéo des activités se déroulant dans les salles d'audience (débat, plaidoiries, prononcé du jugement), y compris la diffusion d'un tel enregistrement et/ou l'obtention d'une transcription ou d'une reproduction de cet enregistrement sur support papier ou support informatique, le cas échéant?
- a. Si oui, précisez le/les tribunal/aux visé(s) ainsi que la source de l'encadrement (ex.: loi, règlement, jurisprudence, règle de pratique ou règlement de procédure de la cour, directive, avis administratif, lignes directrices ou tout autre type de document émanant de la cour, etc.)
 - b. Veuillez faire état de ces règles en distinguant, si nécessaire, selon le type d'utilisateur en question (ex. : avocat, partie, témoin, journaliste, membre du public, etc.) et en précisant les conditions, restrictions ou exceptions s'appliquant, le cas échéant.

La technologie au service des acteurs du système judiciaire

18. Les tribunaux de votre juridiction mettent-ils certains outils technologiques à la disposition des juges et étant spécifiquement adaptés à leurs besoins? Si oui, décrivez la/les technologie(s) en question.

Par exemple : outil d'aide à la décision (permettant par exemple d'identifier, au civil, les montants moyens octroyés pour un dommage donné, ou au pénal, les peines moyennes pour une infraction donnée), outil de références croisées pour permettre aux juges de faire le lien entre différentes dispositions législatives en temps réel, outil d'aide à la rédaction de jugements (à des fins d'harmonisation des décisions au plan de la présentation et de la structure), etc.

19. Les tribunaux de votre juridiction mettent-ils certains outils technologiques à la disposition des avocats et étant spécifiquement adaptés à leurs besoins? Si oui, décrivez la/les technologie(s) en question.

Par exemple : entente sur le déroulement de l'instance informatisée, outil d'aide à la rédaction de requêtes, de mémoires d'appel ou d'autres actes de procédure, service de réservation de dates d'audition en ligne, logiciel de calcul des pensions alimentaires, etc.

20. Les tribunaux de votre juridiction mettent-ils certains outils technologiques à la disposition des personnes non représentées par avocat et étant spécifiquement adaptés à leurs besoins? Si oui, décrivez la/les technologie(s) en question.

Par exemple : formulaire interactif d'aide à la rédaction de procédures (avec assistance en ligne, le cas échéant), capsules vidéos de vulgarisation juridique accessibles sur le site Internet de la cour, etc.

21. Les tribunaux de votre juridiction mettent-ils certains outils technologiques à la disposition des personnes présentant un handicap et étant spécifiquement adaptés à leurs besoins? Si oui, décrivez la/les technologie(s) en question.

Par exemple : outils d'assistance visuelle, auditive ou tactile, technologies permettant d'assurer l'accessibilité matérielle des palais de justice et des salles de cour (ex. : ascenseurs), etc.

22. Veuillez identifier et décrire toute autre technologie employée par les tribunaux à des fins procédurales ou administratives.

Par exemple : système de paiement en ligne de frais judiciaires, système de sélection automatisée de jurés, etc.

IV. CYBERJUSTICE ET MODES ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES CONFLITS

Note : La section qui suit porte sur la résolution des conflits en ligne (« RCL »), que nous définissons comme étant la transposition, en ligne, des modes alternatifs de règlement des conflits ou MARC. Il peut donc s'agir d'une négociation, une conciliation, une médiation ou encore un arbitrage se tenant entièrement ou en grande partie en ligne, plutôt qu'en personne. L'encadrement de ce secteur d'activité émerge progressivement sur la scène internationale, notamment à travers le projet de *Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne*², de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, de même que grâce au Règlement de l'Union européenne relatif au règlement en ligne des litiges de consommation³. L'objectif de la présente section s'inscrit dans cette perspective et vise à mettre en lumière le rôle de l'État relativement à la RCL.

² CNUDCI, Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), *Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique : projet de règlement de procédure*, A/CN.9/WG.III/WP.119.

³ CE, Règlement (UE) 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC), [2013], JO, L 165/1.

L'État et le marché privé de la RCL

Note : Dans les questions qui suivent, par « fournisseurs privés de services de RCL », nous visons les prestataires de services de règlement électronique dont l'exploitation et la gestion sont assurées par une entreprise, un regroupement d'entreprises, une organisation, une association non gouvernementale, un particulier ou toute autre entité ne relevant pas de la puissance publique. À noter que nous classons, parmi les fournisseurs privés, les prestataires de services financés en partie par l'État, *pour autant que* la subvention publique reçue ne constitue pas la plus grande partie du financement du fournisseur en cause.

23. À votre connaissance, existe-t-il, dans votre juridiction, un marché de fournisseurs privés de services de RCL? *Si ce n'est pas le cas, veuillez passer directement à la sous-section suivante, intitulée « Le rôle direct de l'État dans le secteur des services de RCL ».*

24. Dans votre juridiction, l'État encadre-t-il le marché des fournisseurs privés de services de RCL?

- a. Si oui, précisez la source de l'encadrement (ex.: loi, règlement, décret, directive, avis administratif, lignes directrice, politique, etc.).
- b. Les domaines du droit dans lesquels les acteurs privés peuvent offrir des services de RCL sont-ils limités ou restreints par cet encadrement?

Par exemple : droit de la consommation, droit civil, droit commercial, droit matrimonial, etc.

25. Dans votre juridiction, l'État contribue-t-il au financement des fournisseurs privés de services de RCL?

- a. Si oui, précisez la nature du financement accordé (ex.: allègement et aménagements fiscaux, taxes et impôts spéciaux, subventions directes, constitution d'un fonds fiduciaire, prêts de capitaux, etc.).
- b. Dans le cadre de la détermination et de l'octroi de ce financement, l'État distingue-t-il entre les fournisseurs privés de RCL en fonction de la nature et de l'étendue des services qu'ils offrent (ex.: arbitrage, médiation, conciliation, négociation, ou toute combinaison de ceux-ci, etc.)?

26. Dans votre juridiction, l'État a-t-il posé des principes et garanties à respecter en matière de règlement en ligne des différends? Si oui, veuillez spécifier ces principes et garanties.

Par exemple : indépendance, impartialité, accessibilité, rapidité, transparence, confidentialité, équité, etc.

27. Dans votre juridiction, l'État voit-il à la mise en œuvre et au respect de ces principes et garanties en exerçant un contrôle sur les fournisseurs de services de RCL? Si oui, veuillez préciser la nature de ce contrôle.

Par exemple : système d'accréditation des fournisseurs de services de RCL, certifications de qualité décernés par l'État, mise en place d'un carrefour d'information et point d'entrée centralisé, etc.

28. L'État encadre-t-il les pratiques commerciales propres au secteur des services privés de RCL?

Par exemple : établissement de grilles tarifaires prédéterminées, détermination de l'offre minimale de services à offrir aux clients, de normes minimales de gestion et de protection des données personnelles numériques, niveau de sécurité, etc.

29. L'État encadre-t-il la résolution en ligne des conflits d'une autre manière? Si oui, veuillez décrire cet encadrement.

Le rôle direct de l'État dans le secteur des services de RCL

30. Dans votre juridiction, l'État fournit-il aux citoyens de l'information sur la résolution en ligne des conflits?

Par exemple : information portant sur la pertinence de cette approche, sa nature, ses implications (avantages et désavantages), ses voies d'accès, ses coûts et ses limitations, etc.

a. Si oui, quelle forme prend cette information (ex. : publicité destinée au grand public, sites Internet spécialisés, capsules vidéos, organisation d'événements et de séances d'informations, envoi de documentation sur demande, collaboration avec les acteurs privés œuvrant dans ce secteur, etc.)?

31. Dans votre juridiction, l'État joue-t-il un rôle actif dans le secteur de la résolution en ligne des conflits?

a. Si oui, précisez brièvement ce rôle et son fondement (ex.: loi, règlement, décret, politique, etc.).

b. L'État contribue-t-il, directement ou indirectement, aux activités des fournisseurs privés de services de RCL?

Par exemple : assistance logistique, support matériel, juridique ou administratif, prêt de personnel qualifié, formation, etc.

32. Plus spécifiquement, l'État offre-t-il directement des services de résolution en ligne des conflits à ses citoyens? Plus particulièrement :

- a. L'État a-t-il développé et mis en place un service de RCL *hors du cadre de son système judiciaire*? Si oui, veuillez décrire ce service (principales caractéristiques, domaines du droit concernés, fonctionnement, etc.).

Par exemple : plateforme de médiation civile accessible à tous et opérée par l'administration publique hors du système judiciaire, etc.

- b. L'État a-t-il développé et mis en place un service de RCL *dans le cadre de son système judiciaire*? Si oui, veuillez décrire ce service (niveau d'intégration, principales caractéristiques, domaines du droit concernés, fonctionnement, etc.).

Par exemple : plateforme judiciaire informatisée de dépôt de requêtes et de gestion électronique des dossiers et de la preuve en matière de litiges de faible intensité, etc.

- c. L'État a-t-il intégré et encadré la technologie à certaines étapes spécifiques du processus judiciaire et, le cas échéant, quel en est le fondement?

Exemples d'intégration technologique : séances de médiation judiciaire informatisées, conférences de règlement à l'amiable informatisées, comparution, plaidoyers ou interrogatoires à distance, etc.

Exemples de fondement : loi, règlement, jurisprudence, règle de pratique ou règlement de procédure d'un tribunal, directive, avis administratif, lignes directrices, projet-pilote, etc.

- d. L'État a-t-il développé et mis en place un projet-pilote de RCL? Si oui, veuillez décrire ce projet-pilote (approche, objectifs, état d'avancement, principales caractéristiques, domaines du droit concernés, fonctionnement, etc.).

33. L'État s'implique-t-il, d'une quelconque autre manière, dans le secteur de la résolution en ligne des conflits?

V. PERSPECTIVES FUTURES

Note : Contrairement aux questions précédentes, les réponses aux questions de la présente section ne nécessitent pas de recherche, mais font plutôt appel aux réflexions et opinions des

répondants. Ces questions ont comme principal objectif de favoriser les discussions et l'approfondissement d'une réflexion transfrontalière cohérente sur la cyberjustice. Pour cette raison, elles sont délibérément simples et sont toutes de type « ouverte ».

34. En regard de vos réponses aux questions des sections précédentes, comment qualifieriez-vous l'état d'avancement des processus et attributs inhérents à la cyberjustice dans votre juridiction?
35. Selon vous, quels sont les principaux avantages à l'intégration des nouvelles technologies au sein du système judiciaire traditionnel?
36. Quelles sont les principales critiques que peut soulever l'intégration des nouvelles technologies au sein du système judiciaire traditionnel?
37. Quels sont les principaux avantages offerts par la résolution en ligne des conflits?
38. Quelles sont les principales critiques que peut soulever la résolution en ligne des conflits?
39. Selon vous, quel rôle la cyberjustice est-elle appelée à jouer au sein de votre juridiction dans les prochaines années?