



## Normes de résolution des litiges en ligne (ODR Standards)

Créées par « International Council for Online Dispute Resolution and the National Center for Technology and Dispute Resolution », ces normes ou « ODR Standards » s'appliquent aux praticiens ODR et aux plates-formes, systèmes et outils technologiques, lorsqu'ils sont utilisés pour la résolution des litiges. Ils sont interdépendants et doivent être appliqués ensemble. Ils peuvent être utiles pour les développeurs de logiciels et de systèmes ODR et pour informer le public des exigences requises pour la résolution des litiges de manière éthique et axée sur la technologie. La référence à « ODR » dans les normes inclut les personnes, les entités et les technologies impliquées dans la mise en œuvre, l'hébergement ou la fourniture de services ODR.

Les ODR Standards exigent que les plateformes et processus de résolution des litiges en ligne soient :

### 1. Accessible

L'ODR doit être facile pour les parties à trouver au sein d'un système et à y participer sans limiter leur droit à la représentation. L'ODR doit être disponible sur des canaux de communication accessibles à toutes les parties, minimiser les coûts pour les participants et être facilement accessible par des personnes ayant différents types de capacités.

### 2. Responsable

Les systèmes ODR doivent être continuellement responsables devant les institutions, les cadres juridiques et les communautés qu'ils desservent. Les plates-formes ODR doivent être auditable et l'audit mis à la disposition des utilisateurs. Cela doit inclure une surveillance humaine de : i) la traçabilité de l'originalité des documents et du cheminement suivi pour le résultat lorsque l'intelligence artificielle est utilisée, ii) la détermination du contrôle accordé à cet égard aux stratégies de prise de décision humaines et artificielles, iii) les résultats, et iv) le processus visant à garantir la disponibilité des résultats aux parties.

### 3. Compétent

Les fournisseurs ODR doivent posséder l'expertise pertinente en matière de résolution des litiges, d'exécution juridique et technique, de langue et de culture nécessaires pour fournir des services compétents et efficaces dans leurs zones cibles. Les services ODR doivent être ponctuels et utiliser efficacement le temps des participants.

### 4. Confidentiel

Les fournisseurs ODR doivent déployer tous les efforts réels et raisonnables pour maintenir la confidentialité des communications des parties conformément aux politiques qui doivent être

exprimées aux parties concernant : i) qui verra quelles données, ii) comment et à quelles fins ces données peuvent être utilisées, iii) comment les données seront stockées, iv) si, comment et quand les données seront détruites ou modifiées, et v) comment les divulgations d'infractions seront communiquées ainsi que les mesures qui seront prises pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

## 5. Égale

Les fournisseurs ODR doivent traiter tous les participants avec respect et dignité. L'ODR doit s'efforcer de permettre aux voix souvent réduites au silence ou marginalisées d'être entendues, et aspirer à garantir que les privilèges et les inconvénients hors ligne ne se reproduisent pas dans le processus ODR. L'ODR doit fournir un accès aux instructions de processus, à la sécurité, à la confidentialité et au contrôle des données à toutes les parties. L'ODR doit s'efforcer de garantir en permanence qu'aucun processus ou technologie intégré à l'ODR ne procure à une partie un avantage technologique ou informationnel en raison de son utilisation de l'ODR. Les préjugés doivent être évités de manière proactive dans tous les processus, contextes et en ce qui concerne les caractéristiques des parties. La conception du système ODR doit inclure des efforts proactifs pour empêcher toute fonction de prise de décision par l'intelligence artificielle de créer, de reproduire ou d'aggraver un biais dans le processus ou le résultat. Une surveillance humaine est nécessaire dans la conception et l'audit du système ODR pour identifier les biais, rendre les résultats transparents pour les fournisseurs et les utilisateurs ODR et éliminer les biais dans les processus et les résultats ODR.

## 6. Juste et Impartial

L'ODR doit traiter toutes les parties de manière équitable et dans le respect du contradictoire, sans préjugés ni avantages pour ou contre des individus, des groupes ou des entités. Les conflits d'intérêts des fournisseurs, des participants et des administrateurs système doivent être divulgués avant le début des services ODR. L'obligation de divulguer de telles circonstances sera une obligation permanente tout au long du processus ODR.

## 7. Légal

Les fournisseurs ODR doivent respecter, faire respecter et divulguer aux parties les lois et réglementations pertinentes dont relève le processus.

## 8. Sécurisé

Les fournisseurs ODR doivent déployer tous les efforts réels et raisonnables pour s'assurer que les plates-formes ODR sont sécurisées et que les données collectées et les communications entre les personnes engagées dans l'ODR ne sont pas partagées avec des parties non autorisées. Les divulgations d'infractions doivent être communiquées avec les mesures prises pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

## 9. Transparent

Les fournisseurs ODR doivent divulguer explicitement à l'avance et d'une manière significative et accessible : i) la forme et l'applicabilité des processus et des résultats de résolution des litiges et ii) les risques, les coûts, y compris pour qui, et les avantages de la participation. Les données dans l'ODR doivent être collectées, gérées et présentées de manière à garantir qu'elles ne sont pas déformées ou hors contexte. Les sources et les méthodes utilisées pour recueillir toutes les données qui influencent toute décision prise par l'intelligence artificielle doivent être divulguées à toutes les parties. L'ODR qui utilise l'intelligence artificielle doit affirmer publiquement la conformité avec la législation pertinente sur le plan juridictionnel, les réglementations ou, en leur absence, les lignes directrices sur la transparence et l'équité des systèmes d'intelligence artificielle. L'ODR doit clairement divulguer le rôle et l'ampleur de l'influence de la technologie sur la restriction ou la création d'options et sur les décisions ou les résultats finaux. Les audits des systèmes et plateformes ODR doivent identifier les métriques utilisées pour évaluer les performances du système, en rendant l'exactitude et la précision de ces métriques connues et accessibles à tout opérateur et utilisateur du système ODR. Les utilisateurs doivent être informés en temps opportun et de manière accessible de toute infraction de données et des mesures prises pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

### ***MISE EN OEUVRE DES ODR STANDARDS***

Nous recommandons aux praticiens, aux concepteurs de plateformes et de systèmes et aux gestionnaires de toute forme de processus de résolution des litiges en ligne de s'engager à respecter ces normes ODR. Nous encourageons les organisations membres de résolution des litiges et d'autres entités - qu'elles soient publiques ou privées - ayant la responsabilité et/ou l'autorité sur les processus, les pratiques et les praticiens liés aux ODR, à intégrer ces normes et à créer des mécanismes appropriés de responsabilisation et de suivi, y compris par l'examen des impacts de conceptions et d'utilisations technologiques différentes selon les données démographiques et les types de litiges.