



Revue électronique en langue française/ N°5 janvier 2025

Technologies numériques et médiation

Coordination : Fathi Ben Mrad, Paul Demaret & Larbi Fekier

Table des matières

IA et médiation : entre potentialités et précautions	2
Fathi Ben Mrad, Paul Demaret, Larbi Fekier	
Vers des médiations ? Perspectives et défis de la médiation au temps de l'intelligence artificielle.....	4
Yann Ferguson	
Vers une médiation augmentée ? Comment l'IA révolutionne la gestion des conflits	9
Bruno Deffains	
Médiation et intelligence artificielle. Défis et questionnements éthiques, juridiques et sociétaux	17
Virginie Martins de Nobrega	
L'Intelligence artificielle (IA) est-elle amenée à remplacer le médiateur	23
Saly Bou Salman	
Formation à la médiation : l'intelligence artificielle au service des compétences relationnelles ?	29
Fathi Ben Mrad	
Technologie et médiation - une approche pragmatique.....	36
Johannes Seel	
Le traitement des conflits on line : anatomie d'une plateforme : « minute ! mediation ».....	42
Françoise Housty	
Médiation et visio-conférence : témoignage d'une médiatrice.....	51
Chantal Jamet	
Entretien réalisé de la Professeure Soraya Amrani-Mekki.....	56
Fathi Ben Mrad et Paul Demaret	
Note de lecture : Les médiations à l'ère des médiums digitaux.....	61
André Moisan	
Médiations sociotechniques : le « faire avec » à l'aube du numérique et de l'intelligence artificielle	63
Theophilos Rifiotis	

L'Intelligence artificielle (IA) est-elle amenée à remplacer le médiateur ?

Saly Bou Salman,
Avocate au Barreau de Paris et médiatrice

Depuis sa naissance, l'IA a été définie de plusieurs manières, nous faisons ici le choix, de retenir la définition donnée par Goldman Sachs (Dane, 2023) comme étant le « *développement de systèmes informatiques capables d'effectuer des tâches qui requièrent habituellement l'intelligence humaine* ».

L'IA générative est quant à elle définie comme « un type de système d'IA capable de générer du texte, des images ou d'autres médias en réponse à des « prompts » en utilisant une base de données ». Le transformateur génératif pré-entraîné (« generative pre-trained transformer » ou « GPT ») d'OpenAI est le principal exemple d'IA générative et de ses capacités d'auto-apprentissage. Le Chatbot de l'entreprise, ChatGPT, a été popularisé par son accès au grand public et grâce à sa capacité à fournir aux utilisateurs des textes originaux à partir des saisies de textes. ChatGPT a atteint 100 millions d'utilisateurs en janvier 2023, devenant la première plateforme à atteindre ce seuil durant le mois suivant son lancement (Hyzy, 2023). L'avènement de l'IA et son accès au grand public va conduire à une transformation profonde de la quasi-totalité des domaines tant dans notre vie privée que professionnelle.

Goldman Sachs a évoqué plus de 300 millions de postes qui seraient supprimés dans le monde prochainement. D'où notre interrogation de savoir si l'IA va remplacer le médiateur.

C'est une question complexe qui suscite de nombreux débats. Il est donc primordial de s'intéresser aux enjeux qui sont liés à l'impact de l'IA dans la pratique du médiateur. Quelles mutations, quelles opportunités et quelles conséquences sur la démarche du médiateur ? Quel rôle pour le médiateur dans ce nouvel univers ? Comme dans chaque révolution, il y a toujours des aspects positifs et négatifs. L'IA doit-elle être vue comme un risque ou une opportunité, une amie ou une ennemie de la médiation ? L'IA, un risque systémique ou simple révolution informatique de plus ? Doit-on parler en France d'une IA à la française, qui impliquerait nécessairement un encadrement de cette pratique ?

Pour ce faire nous verrons tout d'abord que l'émergence de l'IA dans le processus de médiation ne doit pas être sous-estimée. Nous verrons par la suite que l'IA est complémentaire au médiateur pour enfin s'intéresser à la question de l'encadrement juridique de l'IA, qui est primordial.

1. L'émergence de l'intelligence artificielle en médiation ne doit pas être sous-estimée

Bien que l'IA existe depuis un certain temps, c'est avec la pandémie COVID-19 que ce phénomène s'est accentué et plus particulièrement dans le cadre qui nous intéresse. Selon les témoignages de certains médiateurs, avant la crise sanitaire COVID-19 ils n'avaient jamais envisagé d'effectuer de médiations par visioconférence, en effet, pour la plupart des médiateurs interrogés cela déshumanise le processus qui est avant tout, un processus qui consiste en un rapprochement humain.

En effet, la pandémie, les confinements et les mesures de distanciation qui en ont résulté ont permis l'essor des outils de communication digitale dans le processus de médiation.

Ces outils sont une forme d'IA qui au moment de la pandémie étaient encore limités et au stade de développement. Nous pouvons ainsi citer entre autres « Skype », « Zoom », « Google meet »... Pour un certain nombre d'entre nous et toutes générations confondues, nous ne savons que très peu, voire pas du tout, utiliser ces logiciels. Les médiateurs interrogés ont ainsi indiqué qu'ils ont dû s'adapter pour continuer les médiations.

Désormais en 2024, et avec l'expansion de ces outils, cette méthode de travail est devenue plus répandue. Il y aura toujours des médiateurs qui seront réticents à l'usage de ces instruments néanmoins, beaucoup d'autres indiquent ne plus s'en passer. Le médiateur et les médiés peuvent ainsi interagir à distance, se voir via leurs caméras respectives et s'entendre via leurs micros.

Le médiateur qui est « l'hôte » de la réunion à même un certain nombre de pouvoir qui ne sont pas négligeables. Si le médiateur estime qu'un des médiés a dépassé son temps de parole ou qu'il ne respecte pas la prise de parole de l'autre, il peut le mettre en sourdine. Le médiateur dispose d'un pouvoir de distribution de la parole qui est plus accru qu'en cours de médiation physique. Ce pouvoir n'est pas négligeable et permet au médiateur de réguler le temps de parole. Les avantages de ces outils sont donc multiples et ont d'ailleurs évolué depuis la crise pour devenir encore plus utiles et innovants. Désormais et pour aller plus loin, certaines plateformes de visioconférence, donne la possibilité grâce à l'IA, aux intervenants qui ne parlent pas la même langue, de traduire en simultanée les discussions. Cette avancée n'est pas négligeable en termes de médiation interculturelle par exemple. Ainsi, au lieu de prévoir un interprète qui sera tiers au processus et

qui devra se soumettre aux règles de la médiation (confidentialité...) et qui aura un coût financier, une simple fonctionnalité, grâce à l'IA, va pouvoir traduire aux autres médiés et au médiateur les propos de la personne qui parle en langue étrangère. C'est incontestablement un atout, puisque cette avancée technologique par le biais de l'IA permet de lever la barrière de la langue et de faciliter les échanges en temps réels au cours d'une médiation en visioconférence. L'intervention de l'IA en médiation ne doit donc pas être sous-estimée.

D'autant plus que nous voyons également apparaître l'émergence de médiation totalement automatisée. Fathi Ben Mrad (2021) définit la médiation automatisée comme étant « *un dispositif algorithmique autonome et relativement flexible pour s'adapter à des situations singulières dans le but d'atteindre des objectifs modulables, au regard des mêmes situations, qui par définition sont au moins partiellement inconstantes. Pour être efficace, le comportement de ce dispositif doit notamment être en capacité de saisir les communications dans leurs divers aspects (verbale, non verbale, para-verbale) et demeurer souple, réactif et anticipatif* ».

Nous pouvons ici, évoquer la plateforme *Justice.cool*, créée en 2020, lorsque nous avons interrogé, son cofondateur Romain DROSNE, il nous a indiqué que la plateforme concerne essentiellement les contentieux sériels et les contentieux de masse dont les litiges sont inférieurs ou égales à 5.000€. S'agissant du processus de saisine, il nous a été indiqué qu'une partie va saisir la plateforme en ligne en rentrant un certain nombre de données, dont les informations concernant la personne avec qui elle est en conflit, le type de conflit, les montants en question... L'IA quant à elle étudie ces informations via les algorithmes et attribue un score à l'affaire afin d'indiquer les chances de succès de la médiation. La plateforme se targue du fait que « *Le score est le résultat d'un programme informatique qui permet d'analyser les faits tels que renseignés par les parties en leur appliquant la loi et en les comparant statistiquement à la jurisprudence. Tous nos indicateurs sont établis par notre équipe de juristes et d'ingénieurs, et validés par nos partenaires avocats ou universitaires* »¹.

En effet, la plateforme contient plus de 150 types de contentieux modélisés et permet donc d'établir des scores en fonction des données déjà présentes et des précédents contentieux. Si la partie est satisfaite, du score, elle pourra décider de déclencher une demande de médiation après avoir signé en ligne la charte de médiation et s'être acquittée des frais de médiation à hauteur de 36 €. L'opposant sera alors contacté directement par la plateforme afin d'entrer en médiation lui aussi. Il sera alors à son tour invité à compléter les informations nécessaires à la préparation de la médiation au travers d'un formulaire. Le score de légitimité sera alors réévalué par la plateforme à partir de ces nouvelles informations. Il est important de noter que les deux médiés ou plus s'il y en a, ne rentreront jamais en contact directement. Puisque la plateforme ne prévoit aucune réunion commune ou échanges directs

entre les médiés. Le processus se fera 100 % en ligne et simplement au regard des informations qui vont être fournies par les parties, la plateforme se targue du fait que cela permet de « *préserver la sérénité des parties ainsi que la flexibilité offerte par les outils digitaux* ».

En tant que médiateur ce qui doit directement nous interpeller est le fait de savoir s'il s'agit vraiment d'une médiation ? Le médiateur n'est pas censé rendre une décision mais amener les médiés à trouver leur propre solution. La médiation consiste à faire rencontrer les parties, pour qu'elles puissent se parler de nouveau. Le rôle d'un médiateur est de faciliter un dialogue productif et constructif entre les parties, en les aidant à identifier leurs intérêts, à explorer les options et à travailler vers un accord mutuellement acceptable. A notre sens, cette plateforme ne peut concerner que des litiges dans lesquels il n'y a pas d'enjeux affectifs, d'émotions ou d'enjeux financiers importants. L'émergence de l'IA en médiation est donc bien réelle et a des impacts très importants sur la pratique de la médiation. Si à première vue avec cet exemple, nous pouvons penser que l'IA pourra remplacer le médiateur, il faut à notre sens, nuancer ces propos. Il nous paraît qu'à ce jour l'IA devra agir aux côtés du médiateur en temps qu'accompagnant et non pas en tant que substitut.

2. L'intelligence artificielle versus l'intelligence humaine, une complémentarité certaine

Selon Yannick Meneceur (2023), le réel danger est « la persistance à surévaluer systématiquement les capacités de systèmes qui restent stupides, artisanaux et fragiles. Contribuer à entretenir l'illusion qu'ils vont pouvoir se substituer progressivement à une prise de décision érudite et experte, résultant d'une longue formation parmi des pairs, relève d'une totale incompréhension de la réalité des objets à l'œuvre, entretenue par un savant marketing de l'industrie numérique ». Il est certain que les LLM (Large Language Model) tendent à se développer de plus en plus, et que l'on travaille à les doter de la compréhension du langage, de l'analyse et de la reconnaissance des sentiments. Néanmoins, actuellement, l'IA ne dispose pas de l'humanité nécessaire pour savoir écouter, de l'humilité essentielle pour essayer de comprendre une situation, et du courage indispensable pour assumer une décision. L'IA manque d'empathie, et de compréhension de la personne humaine. Il ne fait aucun doute que l'IA sera de plus en plus intégrée dans la résolution des conflits, y compris la médiation. Elle ne peut néanmoins, à ce jour remplacer la personne humaine à 100 %.

Ainsi, dans le cadre du processus de médiation, l'IA va pouvoir agir aux côtés du médiateur comme un sachant par exemple, lorsqu'elle émet une réponse sur une question technique posée. Certains médiateurs utilisent l'IA comme une aide technique. Ainsi, un médiateur nous a indiqué, qu'il demandait aux médiés de poser une question technique à ChatGPT (version payante) pour obtenir un éclairage sur le dossier, sur un point en particulier. Cela permet aux médiés dans un premier temps de renouer le lien en essayant de trouver une

formulation correcte pour questionner « la machine ». Cela permet également aux médiés de travailler ensemble le principe de la reformulation en médiation. L'IA utilisée de cette façon par le médiateur permet aux médiés de coopérer ensemble, ce qui est un premier rapprochement et un pas vers la résolution du conflit. L'IA intervient dans ce cas d'espèce comme un sachant, qui va donner son avis technique sur une question précise élaborée par les médiés avec l'aide du médiateur. L'avis « neutre » de la machine sur la question posée par les médiés, aura un aspect rassurant pour les médiés. Le médiateur quant à lui, sera toujours présent pour guider les médiés et les soutenir dans la démarche de reformulation et de prompt. Les médiés pourront interpréter la réponse de ChatGPT et l'étudier avec le médiateur. Dans ce cas précis, l'IA ne vient donc pas se substituer au médiateur mais bien accompagner tant le médiateur que les médiés dans le processus de médiation. L'IA peut donc être vue comme dans ce cas précis comme un outil d'assistance agissant aux côtés du médiateur.

L'IA peut également être utilisée sous une autre forme, en permettant au médiateur de l'accompagner en amont de la médiation, puisque l'IA a une capacité d'analyse des dossiers et de synthèse qui est très importante. Elle peut permettre au médiateur de gagner du temps sur la préparation de la médiation en amont. Sans parler que l'IA peut faciliter la logistique du médiateur par la prise de rendez-vous via les agendas partagés, l'exposé du processus de médiation...

A notre sens, à ce jour, l'IA doit être vue comme un assistant ou un stagiaire très performant permettant d'exécuter des tâches administratives, de gestion, de logistique et d'organisation dans le cadre des litiges à fort enjeux émotionnels et complexes.

Dans le cadre de litiges moins complexes et à faibles enjeux, tels que les litiges de consommation, l'IA peut prendre l'ascendant sur le médiateur et le remplacer. Néanmoins, les médiés auront toujours besoin du médiateur pour qu'il puisse vérifier que la solution apportée par l'IA est exempte d'hallucinations, de discrimination et qu'elle respecte bien le principe d'impartialité et de neutralité. Le médiateur humain aura donc toujours sa place dans ce type de litige pour veiller à la décision qui sera rendue par l'IA. Le médiateur humain et l'IA ne doivent donc pas être regardés comme des concurrents ou des ennemis mais bien comme deux entités distinctes qui peuvent agir de façon complémentaire pour fournir aux médiés la meilleure assistance dans la résolution du conflit.

Il reste cependant essentiel que le corpus législatif garantisse une surveillance continue, une transparence et une responsabilité des systèmes d'IA. Un encadrement législatif doit être élaboré pour relever les défis tels que la partialité, l'équité et la responsabilité dans la médiation basée sur l'IA. Si l'IA offre des possibilités intéressantes pour améliorer la résolution des conflits dans les relations humaines, nous devons rester vigilants pour garantir le respect des principes fondamentaux de la médiation.

3. Le défi de l'intelligence artificielle impose nécessairement un encadrement

Le lecteur a probablement entendu parler de l'affaire de l'avocat américain Steven A. Schwartz, qui dans le cadre de sa plaidoirie et de son mémoire au Tribunal a invoqué pour le compte de son client, des jurisprudences inexistantes. Cette affaire était initialement, un banal litige entre un passager et une compagnie aérienne mais comme révélé par le New York Times (Weiser, 2023), les avocats de la compagnie ont été interpellés par des jurisprudences inexistantes. Le juge new-yorkais chargé du dossier, P. Kevin Castel, a alors écrit aux avocats du plaignant pour leur demander des explications :

« six des arrêts invoqués renvoient à de fausses décisions de justice et mentionnent de fausses citations », fait-il observer. Malgré plus de trente ans d'expérience Maître Schwartz a reconnu s'être servi pour faire ses recherches de ChatGPT. Or, il s'est révélé que ChatGPT a fourni de fausses jurisprudences, et qui sont inexistantes. Cela est dû aux hallucinations de ChatGPT, cela veut dire que l'IA peut à certain moment inventer des choses sans ce que cela ne soit exacte. Cela met en exergue l'importance des sources et de la responsabilité de tous les professionnels qui utilisent l'IA vis-à-vis de leurs clients.

Pour faire face à ces dérives et pour respecter la déontologie et l'éthique, le Barreau de Californie a été précurseur en adoptant des lignes directrices² à l'attention des avocats. Cette pratique du Barreau est novatrice et met en garde les avocats quant aux règles à respecter vis-à-vis des clients dans le cadre de l'usage de l'IA. Nous pouvons ainsi citer le devoir de transparence, qui oblige les avocats à indiquer aux clients qu'ils ont utilisé l'IA pour faire des recherches... Une autre règle qui est importante est celle de l'obligation pour l'avocat de vérifier que la plateforme est bien sécurisée et respecte la confidentialité. Ces lignes directrices sont très intéressantes et peuvent être appliquées d'une façon similaire aux médiateurs. Un tel encadrement serait souhaitable dans le processus de médiation, lorsque les médiateurs sont amenés à utiliser l'IA.

Il est évident qu'en France, la question s'est rapidement posée quant à la nécessité d'encadrer cette pratique dans tous les domaines. Lors du Paris Legal Maker³, Thomas Dautieu⁴ a indiqué que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) s'est rapidement emparée du sujet de l'IA, qui est loin d'être un nouveau sujet pour elle. Il a indiqué que la CNIL a toujours figuré comme un régulateur de l'IA, par ailleurs, Thomas Dautieu a indiqué que le développeur qui va utiliser et concevoir en France un algorithme va devoir respecter les principes du RGPD⁵. Lors des différentes tables rondes au Paris Legal Maker, une crainte est revenue à plusieurs reprises, celle de la nécessité d'encadrer l'IA mais sans porter atteinte à la concurrence. Ainsi, Bastien Brunis⁶, a évoqué sa crainte sur la régulation française et européenne de l'IA qui pourra engendrer une forte concurrence d'autres Etats comme la Chine qui, en matière d'IA ne régule pas du tout et n'a aucune limite.

Il est donc aisé de constater que la question n'est pas anodine et que compte tenu du défi qu'implique l'IA, il y a une réelle nécessité de réguler cette pratique tout en laissant une possibilité d'innover et d'aller plus loin dans le développement de l'IA. En régulant, nous pouvons voir l'IA comme une réelle opportunité et non une menace. C'est le parti pris du Parlement européen, qui après trois ans de négociation a adopté l'IA Act⁷, le 13 mars 2024. L'IA Act permet une régulation et un encadrement uniforme de l'IA au sein de l'Union européenne. Dans son préambule, l'IA Act dispose que :

« (1) L'objectif du présent règlement est d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur en établissant un cadre juridique uniforme, en particulier pour le développement, la mise sur le marché, la mise en service et l'utilisation de systèmes d'intelligence artificielle (ci-après les "systèmes d'IA") dans l'Union, dans le respect des valeurs de l'Union, de promouvoir l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) axée sur le facteur humain et digne de confiance tout en garantissant un niveau élevé de protection de la santé, de la sécurité et des droits fondamentaux consacrés dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après la "charte"), y compris la démocratie, l'État de droit et la protection de l'environnement, contre les effets néfastes des systèmes d'IA dans l'Union, et de soutenir l'innovation. Le présent règlement garantit la libre circulation transfrontière des biens et services fondés sur l'IA, empêchant ainsi les États membres d'imposer des restrictions au développement, à la commercialisation et à l'utilisation de systèmes d'IA, sauf autorisation expresse du présent règlement.

(2) Le présent règlement devrait être appliqué dans le respect des valeurs de l'Union consacrées dans la charte, en facilitant la protection des personnes physiques, des entreprises, de la démocratie, de l'État de droit et de l'environnement, tout en stimulant l'innovation et l'emploi et en faisant de l'Union un acteur de premier plan dans l'adoption d'une IA digne de confiance ».

Pour permettre l'application de ce règlement, la Commission européenne a annoncé par une décision du 24 janvier 2024 la création d'un Bureau européen de l'IA qui veillera à la mise en œuvre du règlement. Ces avancées majeures étant toutes nouvelles, nous ne pouvons pas encore avoir de retour sur leur efficacité ou non en matière de protection, d'autant plus que l'entrée en application de l'IA Act se fera de façon échelonnée à partir du 2 février 2025.

En France ce travail de régulation de l'IA avait déjà commencé avec un texte qui s'applique dans le cadre des modes alternatifs de règlement. En effet, l'article 4-3 de la loi de programmation du 23 mars 2019 dispose que :

« Les services en ligne mentionnés aux articles 4-1 et 4-2 [ndlr de conciliation, médiation ou arbitrage] ne peuvent avoir pour seul fondement un traitement algorithmique ou automatisé de données à caractère personnel. Lorsque ce service est proposé à l'aide d'un tel traitement, les parties doivent en être informées par une mention explicite et doivent expressément y consentir. Les règles définissant ce traitement ainsi que les principales caractéristiques de sa mise en œuvre sont communiquées par le responsable de traitement à toute partie qui en fait la demande. Le responsable de traitement s'assure de la maîtrise du traitement et de ses évolutions afin de pouvoir expliquer, en détail et sous une forme intelligible, à la partie qui en fait la demande la manière dont le traitement a été mis en œuvre à son égard »⁸

Cette disposition prescrit donc les conditions d'usage de l'IA et la nécessité d'informer les médias lorsque l'IA est utilisée. Le législateur français est même allé plus loin en prévoyant à l'article 4-7 de cette même loi, la possibilité d'obtenir une certification. Ainsi, le législateur a créé Certilis qui est défini par le Ministère de la Justice comme étant « la marque de garantie des services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage. Elle garantit que le processus de résolution amiable des différends ou d'arbitrage fourni par le service en ligne respecte les obligations fixées par la loi »⁹.

Afin d'être certifiée, la plateforme en ligne doit pouvoir respecter les règles édictées par la loi à savoir, la réalisation de la mission avec compétence, diligence, impartialité, indépendance et dans le respect de la confidentialité. Également, la nécessité de respecter les obligations relatives à la protection des données à caractère personnel. Et ne pas avoir pour seul fondement un traitement algorithmique ou automatisé de données à caractère personnel. Informer l'utilisateur de façon compréhensible, détaillée et personnalisée sur les modalités selon lesquelles la résolution amiable est réalisée ou l'arbitrage est rendu. Cette certification répond parfaitement aux craintes que nous avons pu émettre, en effet, les principes fondamentaux qui régissent le processus de médiation sont mis en avant et leur respect est une obligation pour obtenir cette certification. Il est néanmoins regrettable de noter que cette certification ne soit pas une obligation pour les plateformes en ligne mais une simple possibilité de la demander.

Au regard de tout ce qui précède, nous pouvons être satisfait de voir l'apparition de législations qui vont venir encadrer cette nouvelle pratique. Cependant, et comme nous l'avons déjà souligné, il est regrettable que les instances de médiation ne se soient pas encore emparées du sujet pour mettre à jour la pratique. Enfin, et du fait du développement rapide des nouvelles technologies, les règles déontologiques vont nécessiter des actualisations permanentes s'agissant notamment des conditions de

confidentialité, des conditions de travail à distance, du respect des données et de la transparence des sources. A ce jour, et à notre connaissance, il n'y a aucune association de médiation qui a intégré ce type de directives. A l'instar du Barreau de Californie, il nous semble nécessaire que toutes les associations de médiation prennent des mesures pour s'adapter à l'intégration de l'IA dans le processus de médiation.

Conclusion

L'émergence et le développement de l'IA est avant tout une opportunité et un atout indéniable pour le médiateur qui ne doit pas voir l'IA comme une menace ou un substitut mais bien comme un outil précieux pour l'assister. En 2024, l'IA ne remplacera pas le médiateur, c'est une certitude. Le rôle du médiateur reste primordial et indispensable pour garantir une résolution des différends qui prend en compte les aspects émotionnels et humains dans les conflits. L'IA, bien qu'efficace dans certaines tâches, manque de l'intelligence émotionnelle nécessaire pour comprendre et gérer les aspects émotionnels des conflits. Les modes amiables de résolution des différends, tels que la médiation, nécessitent souvent une approche humaine pour apaiser les relations et prendre en compte les émotions des parties impliquées

Il paraît néanmoins important de nuancer ces propos pour l'avenir, compte tenu des données actuelles en notre possession, nous pouvons en effet penser que dans vingt ou trente ans, les avancées technologiques vont permettre à l'IA de se doter de ces aspects, l'IA pourra peut-être à l'avenir être en capacité de détecter les émotions des médiés, et aboutir à un raisonnement très similaire à celui du médiateur. L'avenir nous dira donc si l'IA remplacera le médiateur dans les décennies à venir... Cependant, l'IA reste tout de même un nouvel outil dans lequel les médiés n'ont pas forcément confiance. Il y a beaucoup de débats s'agissant de la confiance à accorder à l'IA, la transparence du processus et la responsabilité. Les

« hallucinations » de l'IA ne sont pas anodines et démontrent que malgré tous les progrès et les développements de l'IA cela reste une machine qui n'est pas dotée de sa propre intelligence et ne peut être comparée à l'intelligence humaine.

Au-delà de ces considérations, se pose également la question de la confidentialité et de la propriété intellectuelle. La confidentialité étant un principe fondamental de la médiation, il n'est pas possible d'y déroger. Alors sommes-nous certains que l'IA respecte bien cette confidentialité ? Que se passe-t-il lorsqu'un médiateur va importer dans la machine tous les éléments du dossier pour en obtenir une synthèse ? Où vont-elles être stockées ces données ? Quelles sont les personnes qui y auront accès ? Ces données sont-elles conservées ou détruites ? Ces questions ne sont pas négligeables et interrogent sur l'usage de l'IA en présence de données à caractère sensibles et notamment la transparence.

Par ailleurs, la question de la propriété intellectuelle est tout aussi importante, puisque lorsque nous interrogeons, l'IA, elle va nous apporter une réponse sans que nous n'ayons accès aux sources.

Or, il est nécessaire de veiller à ce que les éléments de réponses transmis par l'IA soient justes, qu'il ne s'agisse pas d'hallucinations mais également que la propriété intellectuelle de l'auteur des sources soit respectée. Le principe même des IA est de compiler via les algorithmes les données pour pouvoir répondre aux questions posées.

Il est donc primordial pour faire respecter les principes fondamentaux qu'un encadrement législatif encadre la pratique de l'IA. D'autant qu'à ce jour, l'IA n'a pas de personnalité juridique, il est donc inconcevable de poursuivre une IA. Faut-il développer une responsabilité des IA ? Il est évident que la pratique de l'IA évolue plus vite que le corpus législatif, sa personnalité *sui generis*, va forcément mener à un vide juridique qu'il faut encadrer.

¹ Page du site internet Justice.cool consultable sur <https://www.justice.cool/la-mediation-avec-justice-cool/>

² *Practical guidance for the use of Generative artificial intelligence in the practice of law.*

³ Le « PARIS LEGAL MAKERS » est un événement organisé par le Barreau de Paris le 23 novembre 2023 au Palais Brongniart qui a réuni des entrepreneurs, politiques et académiques, et qui avait pour thématique « *L'Intelligence Artificielle : Un avenir prometteur, un engagement responsable* ».

⁴ Thomas Dautieu est directeur de l'accompagnement juridique de la CNIL.

⁵ Règlement général sur la protection des données, officiellement appelé règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du

traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

⁶ Bastien Brunis est porte-parole du MEDEF.

⁷ Résolution législative du Parlement européen du 13 mars 2024 sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (législation sur l'intelligence artificielle) et modifiant certains actes législatifs de l'Union (COM (2021)0206 – C9-0146/2021 – 2021/0106(COD)).

⁸ Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

⁹ Ministère de la Justice (2023), Résolution en ligne des litiges : obtenir la marque Certilis.

Bibliographie

Ben Mrad, F. (2021). *Les médiations à l'ère des médiums digitaux*. L'Harmattan.

Dane, B. (2023, 11 mai). *Intelligence artificielle : une transformation sans précédent*. Goldman Sachs Asset Management. <https://www.gsam.com/content/gsam/fra/fr/advisors/market-insights/gsam-connect/2023/artificial-intelligence-disruption.html>

Hyzy, C. (2023). Artificial intelligence: A real game changer. *Bank of America*. Consulté le 28/11/2024, sur <https://www.ml.com/articles/economic-impact-of-ai.html>

Meneceur, Y. (2023, 8 mai). *IA : les doutes tardifs des pères de l'apprentissage profond*. Actu Juridique. <https://www.actu-juridique.fr/ntic-medias-presse/ia-les-doutes-tardifs-des-peres-de-lapprentissage-profond>

Weiser, B. (2023). Here's what happens when your lawyer uses ChatGPT, *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2023/05/27/nyregion/avianca-airline-lawsuit-chatgpt.html>