

Consultation publique

Lutte contre les abus – mise en place
d'une procédure de médiation

Synthèse des contributions

Avril 2023

SOMMAIRE

1. Introduction.....	3
2. Rappel du projet.....	3
3. Catégories de répondants.....	4
4. Accueil du projet.....	5
5. Synthèse des contributions.....	5
1.1 Le bien-fondé de la demande de médiation.....	5
1.2 Le rôle et la qualité du médiateur.....	6
1.3 La durée de la procédure.....	7
1.4 L'accord des parties pour participer à la médiation.....	7
1.5 Le déroulé de la médiation.....	7
1.6 L'exécution de la solution.....	8
6. Conclusion.....	9

1. Introduction



La consultation publique sur la mise en place d'une procédure de médiation s'est tenue du 08 février au 23 mars 2023, en ligne, sur notre site web (www.afnic.fr).

Nous avons reçu **8 contributions** en réponse à cette consultation publique.

Ce document présente la synthèse de ces contributions.

2. Rappel du projet

La présente consultation publique porte sur le projet d'ouvrir un service de médiation comme mode amiable de résolution des différends entre un ayant droit et un titulaire de nom de domaine en .fr¹.

Ce projet s'inscrit dans notre dispositif général de lutte contre les abus et plus particulièrement dans celui de faciliter la résolution des litiges concernant les noms de domaine.

Ce projet a été présenté aux Comités de concertation de l'Afnic le 18 octobre 2022 et la présente consultation publique intègre les propositions exprimées à cette occasion.²

Depuis l'ouverture de la procédure SYRELI, en 2011, l'Afnic a notifié 2 207 décisions.

Entre 2012 et 2022, l'Afnic comptabilise une hausse de plus de 75% de décisions notifiées. Dans 8 % des cas, le titulaire a spontanément donné son accord sur la mesure demandée par le requérant et dans 25% des cas, les titulaires se sont défendus en répondant de manière argumentée pour contester la demande du requérant.

¹ Et sous toutes les extensions dont l'Afnic a la gestion : .re, .pm, .yt, .tf, .wf

² <https://www.afnic.fr/association-excellences/qui-sommes-nous/fonctionnement-statuts/comptes-rendus-des-instances-de-lafnic/>

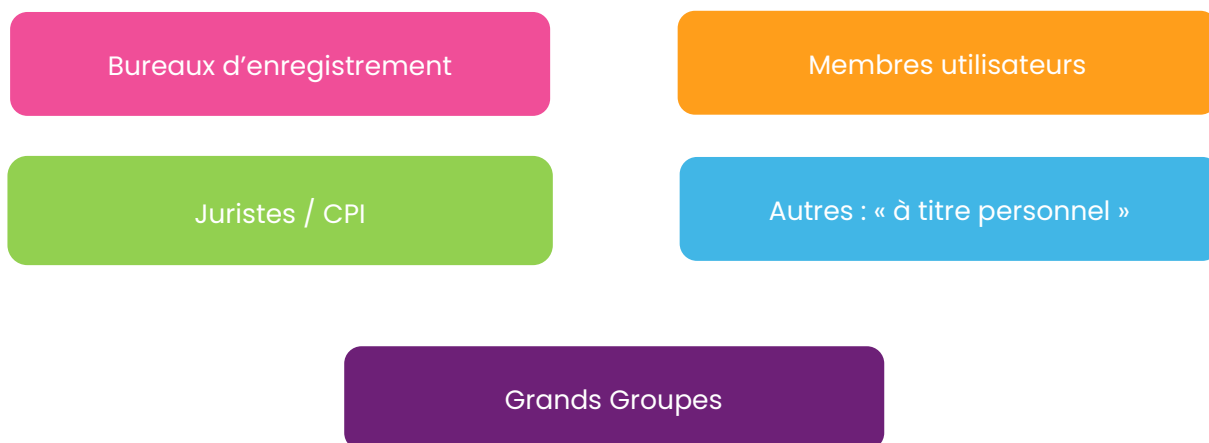
C'est dans ces deux cas de figure, dans lesquels le titulaire répond, que l'Afnic espère pouvoir offrir ce service de Médiation. Cela représente environ 700 décisions depuis l'ouverture de la procédure SYRELI.

Ce constat d'augmentation des demandes a poussé l'Afnic à mener une réflexion sur l'intérêt de mettre en place une procédure de médiation répondant aux objectifs suivants :

- Clore une partie des litiges dans un bref délai et en toute confidentialité ;
- Proposer un nouveau mode de résolution des litiges gratuit, à la différence des PARL ;
- Réserver la publication des décisions issues de PARL aux seuls dossiers dans lesquels les parties ne s'accordent pas.

Dans ce contexte, et à la suite de sa nouvelle désignation par l'Etat en tant qu'office d'enregistrement chargé d'attribuer et de gérer les noms de domaine en .fr³, l'Afnic s'est engagée à mettre en place une procédure de médiation gratuite, préalable à l'ouverture d'une PARL, sur la base du volontariat⁴.

3. Catégories de répondants



³ Par arrêté du 20 septembre 2021

⁴ Article 14 de la convention signée avec l'Etat le 18 mars 2022

4. Accueil du projet

Le projet a reçu un très bon accueil et a bien été relayé sur les réseaux sociaux⁵.

« La mise en place d'une procédure de Médiation par l'AFNIC me semble être une très bonne chose. »

« Très bonne initiative »

« La médiation est une bonne solution à condition que sa gratuité n'entraîne pas un grand nombre de dossiers fantaisistes. »

« Le projet, tel qu'il est présenté, me semble convenir totalement et apporter une réelle plus-value aux PARL »

Les contributions reçues proviennent d'intervenants compétents et concernés par la procédure de médiation.

Nous n'avons pas relevé d'opposition à ce projet. De nombreuses idées complémentaires ont été proposées dont vous trouverez la synthèse ci-après.

5. Synthèse des contributions

1.1 Le bien-fondé de la demande de médiation

Avis / Contributions

Il conviendra que le médiateur s'assure du bien-fondé d'une demande au-delà du droit à agir, à savoir sur la réalité de "l'enregistrement et l'utilisation de mauvaise foi" qui sont souvent source de demandes faites de bonne foi mais sans fondement, donc à ne pas encourager.

Peut-être y ajouter la ou les langues qui peuvent être utilisées pour saisir le médiateur (un requérant allemand peut-il rédiger la présentation du litige en allemand ?)

1.2 Le rôle et la qualité du médiateur

Avis / Contributions

Il me semble nécessaire que le médiateur joue son rôle d'intermédiaire dans le sens informer les parties de la procédure en cours et de ses suites, des risques encourus par chacune des parties, voire informer sur les éléments qui sont pris en considération dans les procédures PARL et SYRELI.

Un médiateur n'est pas conciliateur mais il doit être en capacité de proposer des solutions pour résoudre le conflit. Il doit être en capacité d'évaluer la situation en fonction des positions prises par les deux parties. Il doit être en mesure d'analyser si les positions des deux parties sont diamétralement opposées ou si au contraire elles pourraient trouver un terrain d'entente. Que ce soit dans l'un ou l'autre cas, de le rapporter aux parties.

Concernant la formation des Médiateurs : celle-ci devrait durer a minima plusieurs jours et pourrait peut-être se faire à l'IFOMENE, les CPI ayant suivi une formation de médiateur auprès de cet organisme en étant pleinement satisfaits.

J'ai compris qu'il y aurait un Médiateur et un seul. Il me semble qu'un collège constitué de 2 à 4 médiateurs serait préférable pour qu'une personne ne soit pas seule face aux requérants. Je reconnais qu'il n'est pas facile de « recruter » plusieurs personnes pour une telle tâche, mais j'ai l'impression que cela donnerait de la force à cette entité.

Les séances de Médiation pourraient se dérouler avec seulement 2 médiateurs, ce qui permettrait d'assurer un roulement entre les médiateurs.

Il me semble qu'il faudrait un membre du personnel de l'AFNIC présent à chaque commission, du moins au début de la vie de la Médiation. Pour le reste, il faut espérer la participation de membres de l'AFNIC ; la question se pose alors de savoir s'il ne doit y avoir que des utilisateurs ou s'il faut impérativement un membre d'un BE, ce qui semblerait logique étant donné leurs compétences intrinsèques, mais pourrait poser questions de déontologie.

Rémunération éventuelle. Il serait possible d'envisager un bénévolat si la charge de travail n'est pas trop importante : 1 commission par mois avec un rapport de médiation. Si bénévolat il y a, on pourrait envisager un défraiement fixe annuel de 100 à 300€.

1.3 La durée de la procédure

Avis / Contributions

La durée de la médiation (2.2.3.b) est très courte ! 7 jours pour trouver un accord de médiation, c'est très ambitieux, voire utopique dans certaines situations. Il faut laisser le temps aux parties de se rapprocher.

L'absence de durée minimale et maximale dans les échanges avec les parties pourrait poser problème.

Le délai de 7 jours peut paraître court mais semble adapté.

Le délai de 7 jours paraît court en pratique (titulaire en déplacement, malade, congé...). Par ailleurs, quid de la possibilité pour le demandeur de redemander une médiation dans ce type de cas ? Devra-t-il obligatoirement engager une procédure SYRELI suite à une demande de médiation en échec ou pourra-t-il faire une seconde demande ?

1.4 L'accord des parties pour participer à la médiation

Avis / Contributions

Combien de fois le médiateur doit tenter de joindre le titulaire ?

Ne peut-on pas imaginer qu'un titulaire puisse engager une procédure de médiation ? Et dans ce cas, comment la partie non requérante pourrait être jointe ?

1.5 Le déroulé de la médiation

Avis / Contributions

Pour avoir un maximum de chances que la médiation aboutisse, il paraît important de convenir avec les parties du déroulé de cette médiation et d'avoir de la flexibilité sur la durée de celle-ci.

Où se passeront les médiations ? A saint Quentin en Yvelines, à Paris ?

Absence de gel/blocage sur le NDD :

o Un titulaire malveillant pourrait profiter de cette alerte que représente la procédure de médiation pour « effacer » ses traces, dans la crainte d'une procédure publique postérieure (SYRELI)

o À l'inverse, des garde-fous seraient nécessaires pour éviter que n'importe qui puisse bloquer un domaine en demandant des médiations illégitimes, ce qui imposerait alors de filtrer en amont la recevabilité des procédures de médiation...

Je m'interroge toutefois sur l'absence de gel du nom de domaine durant cette phase : ne prend-on pas le risque d'avoir un titulaire qui modifierait le titulaire et/ou ses coordonnées si ce dernier se rend compte en médiation que les éléments ne sont pas en sa faveur et qu'un changement de titulaire/coordonnées serait à même d'augmenter ses chances de réussite (exemple : titulaire hors UE/AELE qui changerait pour un prête-nom en zone éligible) ?

La comparaison est tentante avec le modèle britannique où le titulaire est également contacté par courriers, annexés au dossier de médiation. Cela renforce, à mon avis, le poids de la procédure de médiation et le taux de participation. En revanche cela crée des contraintes logistiques, qui plus est pour une procédure gratuite

1.6 L'exécution de la solution

Avis / Contributions

En toute logique, c'est le médiateur qui doit se charger de rédiger et de faire signer aux parties l'accord qui a été conclu. Pour moi, c'est un point majeur.

L'absence de réponse et/ou le refus de tenter de trouver un accord via la médiation devrait être pris en compte par la suite dans les procédures PARL et SYRELI.

Il pourrait être envisagé que l'AFNIC intervienne comme tiers neutre en cas d'accord et de transaction pour faciliter les échanges.

Je trouve dommage que l'AFNIC reste extérieure à la décision, et n'entérine pas l'accord des parties. Cela aurait pu favoriser les transferts dans des situations complexes, notamment la perte ou difficulté de contact avec le bureau d'enregistrement concernés.

En effet, j'ai constaté plusieurs fois dans le cadre de mon activité des accords de principe donnés par un titulaire dans le cadre d'un litige, engagement jamais honoré par la suite malgré plusieurs relances et échanges. Le cadre actuel de la procédure de médiation, par sa confidentialité et son caractère non contraignant, pourrait ainsi venir limiter ce ratio de décision avec présence/accord du titulaire. De même, les modalités d'application des protocoles d'accord me semblent malheureusement insuffisants dans la mesure où « Il reviendra par la suite aux parties d'exécuter ce protocole. ».

Dans ces conditions, quelle serait la plus-value de la procédure de médiation, sachant qu'elle n'est pas contraignante et que l'exécution de l'accord ne sera également pas possible par l'intermédiaire de l'Afnic (opération de transfert notamment) ?

6. Conclusion

Dans le contexte de la procédure telle que présentée dans la consultation publique, il ressort des avis et contributions ci-dessus reproduits, des points particuliers à prendre en considération pour consolider notre procédure de médiation.

Les réponses nous révèlent effectivement un intérêt pour l'ouverture d'une procédure de médiation et nous encouragent à creuser les pistes suivantes :

- **La justification par le demandeur de son intérêt à agir** à demander à l'Afnic d'ouvrir une procédure de médiation à l'encontre de l'autre partie. Autrement dit, le demandeur doit disposer d'un droit en vigueur en lien avec un nom de domaine.
- **L'opposition d'un gel à l'ouverture d'une procédure de Médiation** pour éviter des mises à jour du Titulaire sur son nom de domaine pendant la phase de médiation et surtout avant une potentielle procédure Syreli ou PARL EXPERT
- **Un document actant l'issue de la médiation** et pouvant servir comme pièce complémentaire à une argumentation dans une PARL Syreli ou PARL EXPERT

L'intervention de l'Afnic pour l'exécution de l'accord quand celui-ci porte sur une transmission ou une suppression du nom de domaine.