

● Rapport du service de médiation de l'Afnic

Première année : Juillet 2023-Juillet 2024

Édition Septembre 2024

Sommaire

1. Genèse du projet.....	3
2. Les chiffres clés de la première année.....	7
2.1. Les cas de demandes inadaptées.....	7
2.2. Le taux de médiations ouvertes	9
2.3. Les profils des Parties	10
2.3.1. Les demandeurs	10
2.3.2. Les titulaires	11
2.4. L'issue des médiations	13
2.5. Les négociations entre les Parties	16
3. L'avis des demandeurs du service de médiation	17
4. Retour d'expérience des médiatrices.....	18
Lexique	19
Contact.....	20
5. Annexes : Données brutes – Sources des graphiques	21

1. Genèse du projet

18 mars 2022

L'Afnic signe la Convention avec l'État la désignant à nouveau office d'enregistrement chargé d'attribuer et de gérer les noms de domaine en .fr. La proposition de l'Afnic de créer un service de médiation gratuit et rapide, préalable à l'ouverture d'une PARL (Procédure Alternative de Résolution des Litiges), figure désormais dans cette Convention.

18 octobre 2022

Présentation du projet de médiation aux Comités de concertation de l'Afnic.

8 février -
23 mars 2023

Lancement de la consultation publique sur la médiation.

3 juillet 2023

L'Afnic lance le service de médiation et reçoit le même jour le premier formulaire de demande de saisine d'une médiatrice.



Sur cette première année¹, l'Afnic a reçu au total **108** demandes de médiation.

Évolution du nombre de demandes déposées en fonction des mois (Juillet 2023 - Juin 2024)

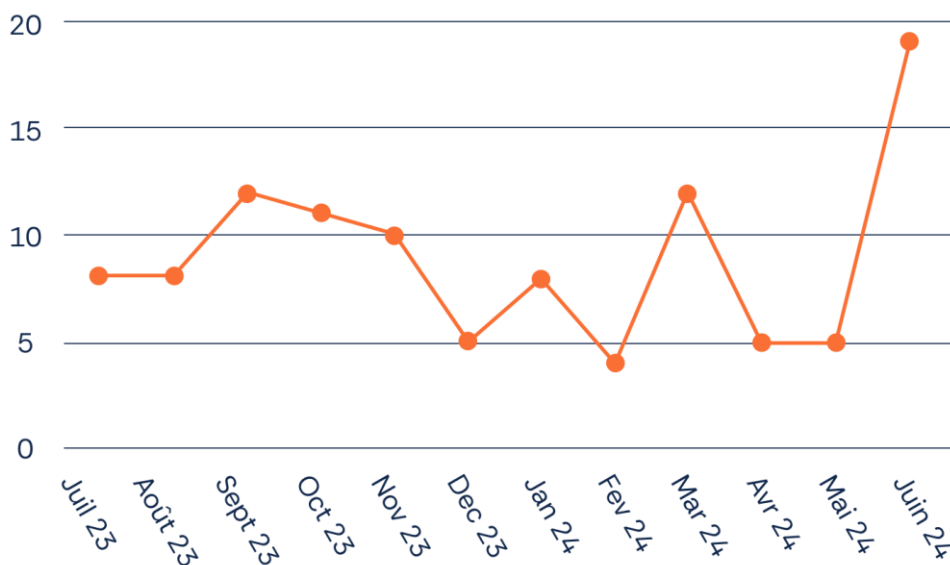


Figure 1 : Évolution du nombre de demandes déposées en fonction des mois (Juillet 2023 - Juin 2024)

(Tableau des chiffres de la figure 1)

¹ Du 3 juillet 2023 au 3 juillet 2024 inclus : période prise en compte pour le calcul des statistiques du Rapport.

PRÉSENTATION DU NOUVEAU SERVICE DE MÉDIATION

La médiation est un nouveau mode amiable de résolution des différends entre un particulier ou une personne morale et un titulaire de nom de domaine (enregistré sous les extensions .fr, .re, .pm, .yt, .tf ou .wf). Ce service est proposé gratuitement et facultativement, en préalable à une procédure alternative de résolution des litiges (PARL) ou une procédure judiciaire.

Les Parties sont accompagnées par des médiatrices internes à l'Afnic et donc professionnelles du secteur des noms de domaine formées à la médiation.

LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION :

- **Gain de temps** : en 7 jours, les Parties sont fixées sur un accord ou non et sur la nature de la solution négociée.
- **Gratuité de la procédure** : entièrement gratuite, les Parties ne paient aucun frais pour saisir une médiatrice de l'Afnic.
- **Confidentialité des discussions et de l'accord trouvé** : les échanges restent confidentiels entre les Parties et la médiatrice désignée et aucune décision n'est publiée ; le Procès-verbal signé par les Parties pourra cependant être utilisé pour permettre l'application de l'accord négocié entre elles.
- **Maîtrise de la solution** : la solution n'est pas imposée aux Parties ; les Parties créent elles-mêmes leur propre solution.
- **Recréer du lien entre les Parties, souvent dans une impasse communicationnelle avant de recourir à la médiation** : il est arrivé que l'entrée en médiation permette de renouer le dialogue au point que les Parties poursuivent et finalement s'accordent en dehors de la médiation.

- **Souplesse de la procédure** : participer à la médiation n'engage jamais une Partie à accepter une solution qui ne lui conviendrait pas et la médiation peut être arrêtée à tout moment.

LA SAISINE DE LA MÉDIATRICE

Dès réception de la demande, la médiatrice désignée contacte le titulaire pour lui proposer de participer à la médiation.

Passé 7 jours ouvrés, si le titulaire n'a pas répondu ou a refusé explicitement de prendre part à la médiation, la médiatrice met un terme à la procédure.

Si le titulaire accepte d'y participer, un délai de 7 jours ouvrés s'enclenche pendant lequel les Parties pourront trouver un accord, accompagnées par la médiatrice.



Pour saisir une médiatrice via le formulaire dédié, c'est par ici :

<https://www.afnic.fr/noms-de-domaine/resoudre-un-litige/procedure-de-mediation/>

2. Les chiffres clés de la première année

2.1. Les cas de demandes inadaptées

Sur cette première année, $\frac{1}{4}$ **des formulaires reçus** visent des demandes inadaptées au service de médiation.

Répartition entre les demandes adaptées et non adaptées

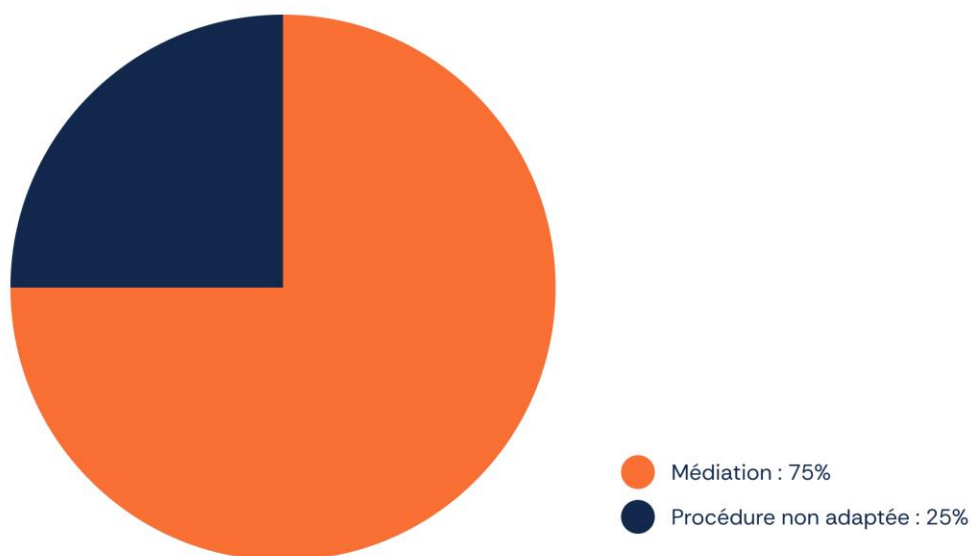


Figure 2 : Répartition entre les demandes adaptées et non adaptées

[\(Tableau des chiffres de la figure 2\)](#)



Sur les demandes adaptées, seule 1 demande concerne un nom de domaine en **.pm** (Saint-Pierre et Miquelon) ; toutes les autres concernent l'extension **.fr**.

Si l'Afnic reçoit une demande non adaptée, une médiatrice réoriente le demandeur vers les procédures les plus adaptées au cas.

Litige avec le bureau d'enregistrement sur la gestion du nom de domaine dont il a la charge	→	Renvoi vers le bureau d'enregistrement ou les chargés de relation clientèle de l'Afnic
Nom de domaine enregistré sous une extension non gérée par l'Afnic	→	Renvoi vers les acteurs en charge de l'extension concernée
Données du titulaire signalées comme fantaisistes	→	Renvoi vers la procédure de justification de l'Afnic
Litige lié à un achat en ligne (litige entre consommateur et vendeur professionnel)	→	Renvoi vers les dispositifs de protection des consommateurs.

Les statistiques ci-dessous ne prennent pas en compte ces demandes inadaptées.

2.2. Le taux de médiations ouvertes

42 % des demandes ont abouti à l'ouverture d'une médiation².

Taux de demandes ayant abouti à une médiation

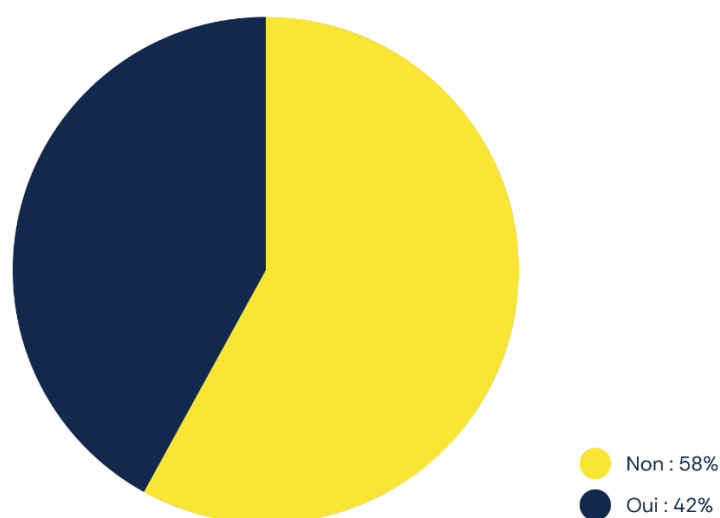


Figure 3 : Taux de demandes ayant abouti à une médiation

(Tableau des chiffres de la figure 3)



La durée moyenne pour que les titulaires acceptent de participer à la médiation est de **2 jours**.

² Désigne le cas où le titulaire a accepté de participer à la médiation.

2.3. Les profils des Parties

2.3.1. Les demandeurs

Répartition des types de demandeurs

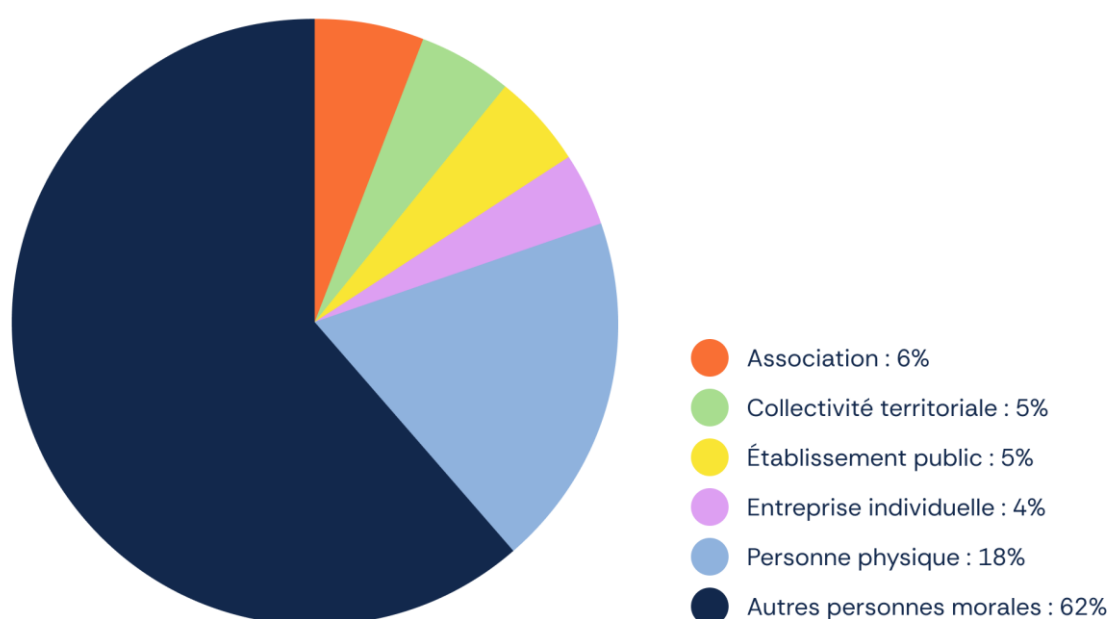


Figure 4 : Répartition des types de demandeurs

(Tableau des chiffres de la figure 4)

2.3.2. Les titulaires

Répartition des types de titulaires

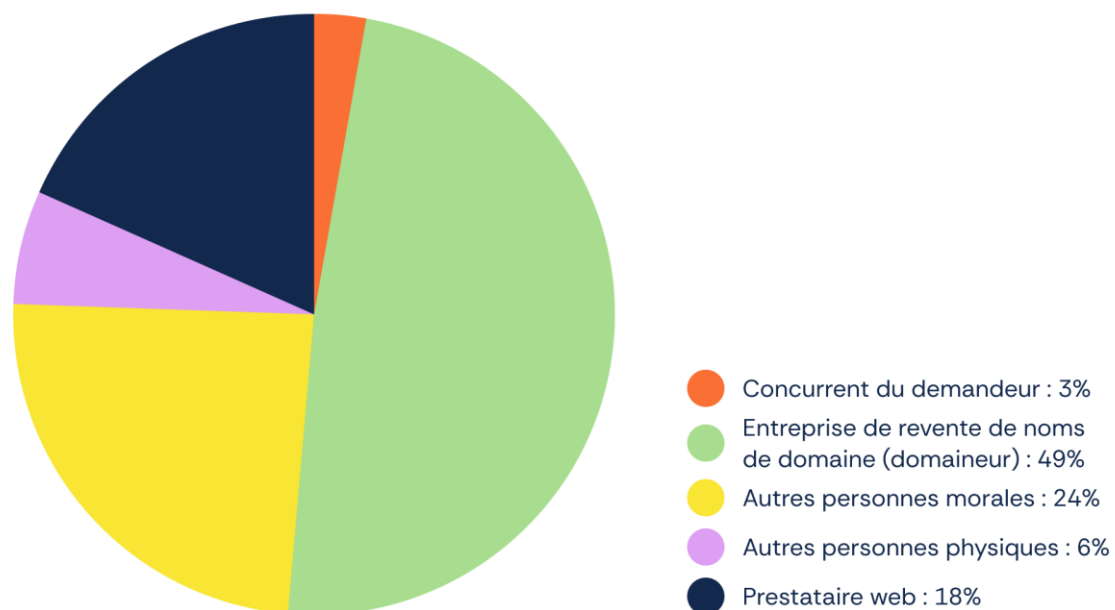


Figure 5 : Répartition des types de titulaires

(Tableau des chiffres de la figure 5)

Focus #1 sur le cas des médiations impliquant un « domaineur »

Sur les médiations réalisées, dans lesquelles les titulaires des noms de domaine concernés étaient des « domaineurs », 75 % de celles-ci ont abouti à un accord entre les Parties.

Taux d'accord avec des titulaires domaineurs

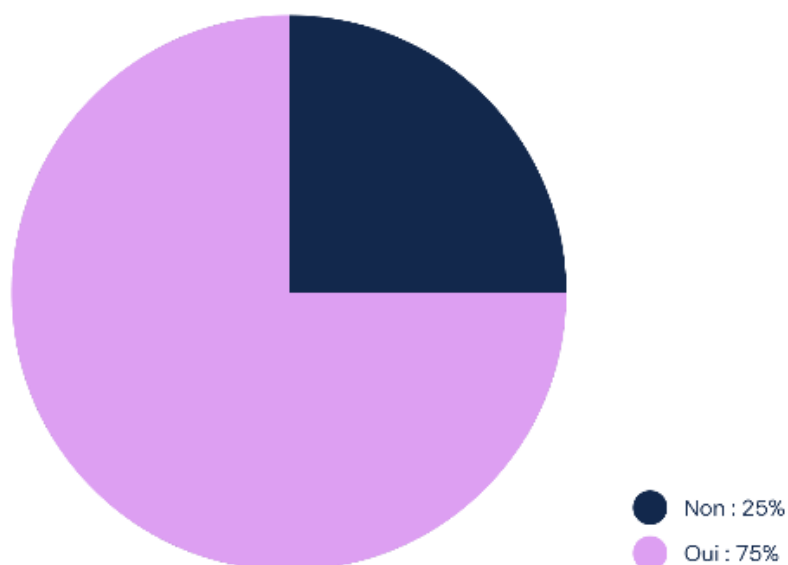


Figure 6 : Taux d'accord avec des titulaires *domaineurs*

([Tableau des chiffres de la figure 6](#))

100 % de ces accords visaient des transmissions de noms de domaine.

Focus #2 sur le cas des médiations impliquant un « domaineur »

92 % des accords de transmission ont été négociés avec une contrepartie financière.

Nature des négociations : transmission gratuite ou onéreuse

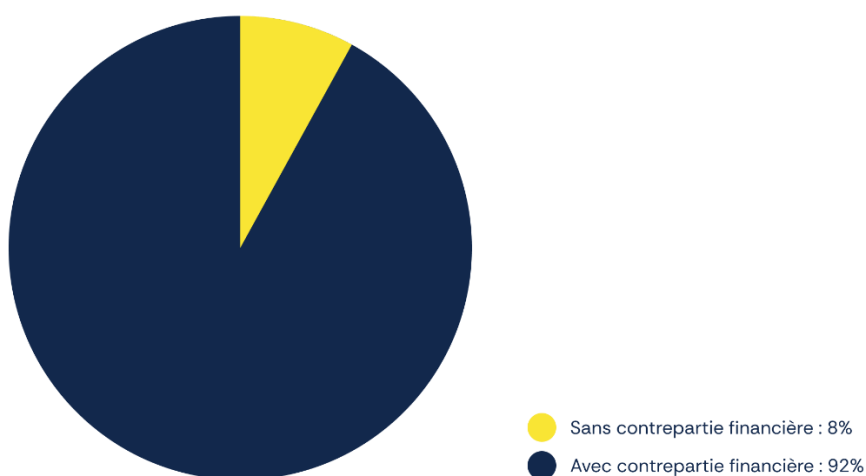


Figure 7 : Nature des négociations : transmission gratuite ou onéreuse

(Tableau des chiffres de la figure 7)

2.4. L'issue des médiations

La médiatrice et les Parties ont **7 jours ouvrés** pour engager les discussions et trouver un accord.

Pour les médiations dans lesquelles un accord a été trouvé entre les parties, 2 issues principales se sont dessinées : la transmission du nom de domaine au profit du

demandeur, avec ou sans contrepartie financière, ou la suppression du nom de domaine.

Sur le total de médiations ouvertes, **58 %** ont abouti à un accord entre les Parties.

Taux de réussite des médiations ouvertes

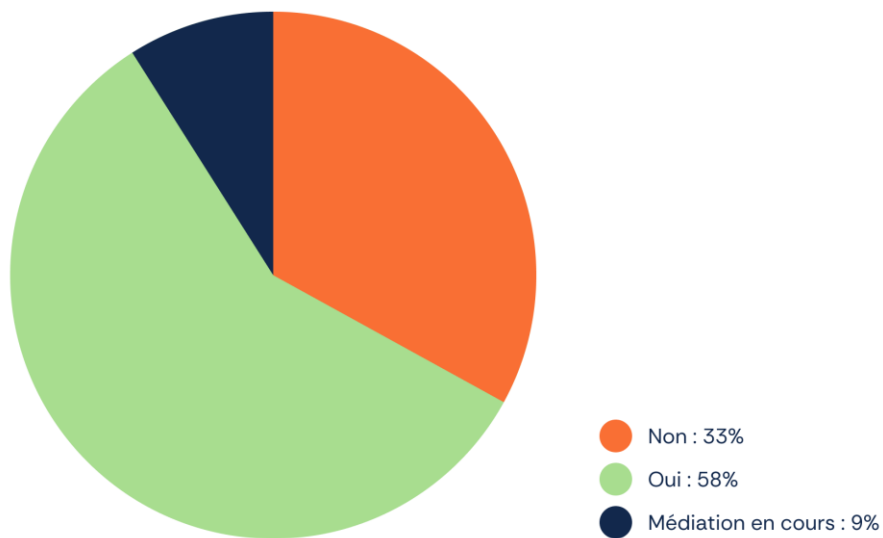


Figure 8 : Taux de réussite des médiations ouvertes

(Tableau des chiffres de la figure 8)



La durée moyenne pour que les Parties trouvent un accord entre elles est de **4 jours ouvrés**.

Sur les médiations n'ayant pas abouti à un accord entre les Parties, **18 %** des noms de domaine concernés ont fait l'objet d'une procédure Syreli.

Sur le nombre total d'accords obtenus entre les Parties, **95 %** concernent des transmissions du nom de domaine et **5 %** la suppression du nom de domaine.

Ratio des types d'accords

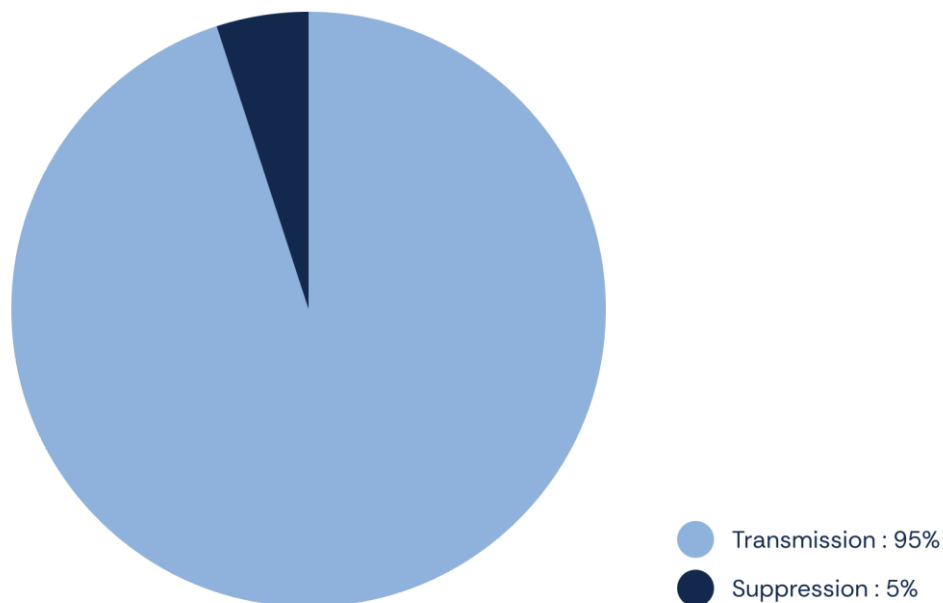


Figure 9 : Ratio des types d'accords

(Tableau des chiffres de la figure 9)

2.5. Les négociations entre les Parties

37 % des accords (tout type d'accord confondu) sont conclus sans contrepartie financière.

Ratio des accords avec ou sans contrepartie financière

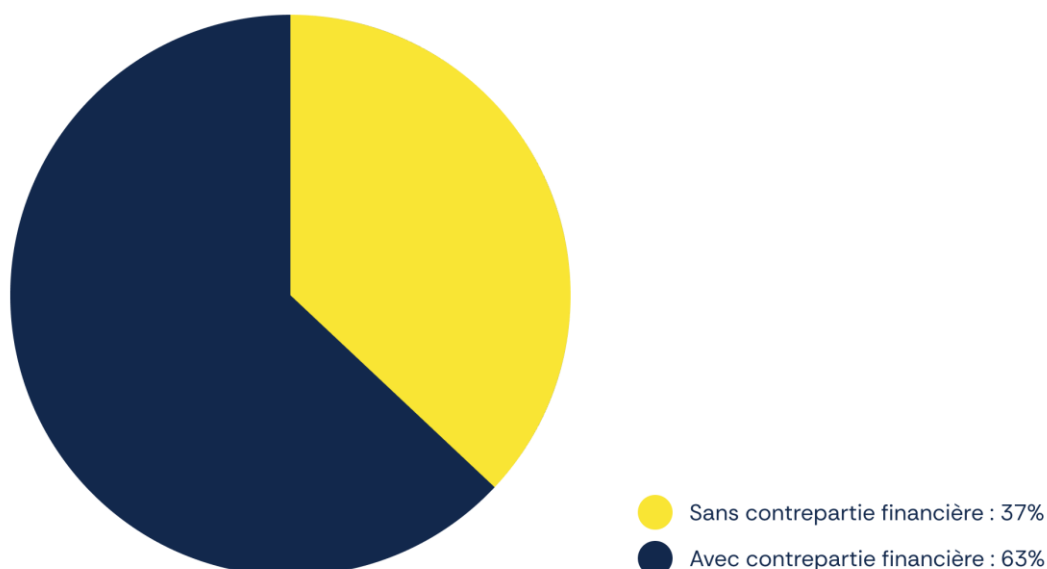


Figure 10 : Ratio des accords avec ou sans contrepartie financière

(Tableau des chiffres de la figure 10)

Dans le cas d'un accord de transmission avec contrepartie financière :

- le montant minimum négocié entre les Parties est de **114€**,
- et le maximum est de **1000€**.

3. L'avis des demandeurs du service de médiation

Dans une démarche d'amélioration continue du service de médiation, l'Afnic a lancé une enquête de satisfaction dès février 2024 pour recueillir le retour d'expérience des demandeurs et leurs suggestions éventuelles d'amélioration.



100 % des répondants recommandent le service de médiation, quelle que soit l'issue de leur médiation (60 % des répondants ont obtenu un accord négocié)³.

En synthèse, en voici les principales raisons :

- **Simplicité** du déroulement de la médiation
- **Efficacité** du service
- **Clarté** des informations données par la médiatrice
- **Disponibilité** de la médiatrice.

³ Le taux de réponse à l'enquête de satisfaction est de 55 %

4. Retour d'expérience des médiatrices

Pour les 6 médiatrices mobilisées sur cette première année, ce qui rend la médiation intéressante est la diversité des problématiques rencontrées et la souplesse dans les échanges avec chaque Partie.

Pour tout type de litige, la médiation ouvre un champ de dialogue dans lequel plusieurs solutions sont envisageables. L'objectif : trouver un accord entre les Parties qui soit acceptable pour chacune d'elles.



Pour qu'une médiation se déroule dans de bonnes conditions et soit efficace, **les médiatrices recommandent que chaque Partie soit :**

- **Joignable et disponible** pour échanger avec la médiatrice dès l'envoi de la demande ;
- **Proactive pendant la phase d'échanges** puisque tout ne repose pas sur la médiatrice ;
- **Prête à faire un pas vers l'autre** et être ouverte à la négociation et aux échanges.

Lexique

Bureau d'enregistrement

Un bureau d'enregistrement est un organisme (FAI, hébergeur, prestataire de service internet...) qui assure dans le cadre d'une prestation payante l'enregistrement et l'hébergement de noms de domaine auprès des gestionnaires (appelés registres) pour lesquels il est accrédité.

PARL – Procédures alternatives de Résolution des Litiges

Les « procédures alternatives de résolution des litiges » sont des systèmes extrajudiciaires mis à la disposition de ceux qui estiment qu'un tiers a porté atteinte à leurs droits en déposant un nom de domaine et/ou en l'utilisant d'une manière qui leur porte préjudice. Elles sont encadrées par un Règlement.

L'Afnic propose 2 PARL : la procédure Syreli et la procédure PARL EXPERT.

Titulaire

L'entité (association, société, particulier...) à l'origine d'une demande d'enregistrement d'un nom de domaine, inscrite dans la base Whois.

Contact



Service de médiation de l'Afnic



mediation@afnic.fr



7 Avenue du 8 Mai 1945, 78280 Guyancourt, France



mediation.afnic.fr

5. Annexes : Données brutes – Sources des graphiques

Figure 1 : Évolution du nombre de demandes déposées en fonction des mois (Juillet 2023 - Juin 2024)

Mois	Nombre de demandes déposées
juil-23	8
août-23	8
sept-23	12
oct-23	11
nov-23	10
déc-23	5
janv-24	8
févr-24	4
mars-24	12
avr-24	5
mai-24	5
juin-24	19
juil-24	1
Total	108

[\(Retour au graphique 1\)](#)

Figure 2 : Répartition entre les demandes adaptées et non adaptées

TYPE DE DEMANDE	Résultats
Médiation	80
Procédure non adaptée	27

[\(Retour au graphique 2\)](#)

Figure 3 : Taux de réussite des médiations ouvertes

Mois	Avec consentement	Accord entre les Parties	Question 3
juil-23	1		1
août-23	3		1
sept-23	3		1
oct-23	4		2
nov-23	3		1
déc-23	2		1
janv-24	2		2
févr-24	1		1
mars-24	3		3
avr-24	2		1
mai-24	4		0
juin-24	3		5
juil-24	2		0
Total	33		19
			58%

(Retour au graphique 3)

Figure 4 : Répartition des types de demandeurs

Type demandeur	Nombre de Type demandeur
Association	5
Collectivité Territoriale	4
Établissement public	4
Entreprise Individuelle	3
Autre personne Physique	15
Autre personne Morale	50

(Retour au graphique 4)

Figure 5 : Répartition des types de titulaires

Type titulaire	Nombre de Type titulaire
Concurrent du demandeur	1
Prestataire d'achat pour revente de noms de domaine (« Domaineur »)	16
Autre personne morale	8
Autre personne physique	2
Prestataire web	6
Total général	33

(Retour au graphique 5)

Figure 6 : Taux d'accord avec des titulaires domainesurs

ACCORD ?	Type titulaire
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
NON	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
NON	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
NON	Domaineur
NON	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
OUI	Domaineur
Total	16

[\(Retour au graphique 6\)](#)

Figure 7 : Nature des négociations : transmission gratuite ou onéreuse

Transmission gratuite	Nombre de Médiation(s)
NON	1
OUI	11
Total général	12

[\(Retour au graphique 7\)](#)

Figure 8 : Taux de réussite des médiations ouvertes

Issue de la médiation sur un accord	Nombre
NON	11
OUI	19
Médiation en cours	3
Total général	33

[\(Retour au graphique 8\)](#)

Figure 9 : Ratio des types d'accords

Solution négociée	Résultats
Transmission	18
Suppression	1

[\(Retour au graphique 9\)](#)

Figure 10 : Ratio des accords avec ou sans contrepartie financière

Contrepartie financière	Nombre de Médiation(s)
NON	7
OUI	12
Total général	19

[\(Retour au graphique 10\)](#)