

OBSERVATOIRE



# ● Rapport du service de médiation de l'Afnic

Années 2024 et 2025

Édition Avril 2026

# Sommaire

Lexique.....	4
Avant-propos.....	5
1. Augmentation du volume des demandes.....	7
1.1. Hausse du nombre de demandes reçues.....	7
1.2. Des saisines mieux ciblées : une progression modérée.....	8
2. Ouverture des médiations.....	10
2.1. Légère baisse du nombre de médiations ouvertes.....	10
2.2. Les profils des parties.....	12
2.2.1. Les demandeurs.....	12
2.2.2. Les titulaires.....	13
3. Efficacité des médiations.....	14
3.1. Hausse du nombre d'accords conclus.....	14
3.2. Trois quarts des accords sont conclus sans contrepartie financière.....	17
3.3. L'issue des médiations échouées.....	18
4. Typologie des litiges traités en médiation.....	19
4.1. Focus sur un cas particulier : saisine par un titulaire de nom de domaine.....	19

4.2. Quelles sont les causes de saisine du service de médiation ? .....	20
5. Conclusion .....	22
6. Annexes : Données brutes – Sources des graphiques.....	23

# 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 des Procédures Alternatives de Résolution des Litiges](#).

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.

# Avant-propos

## FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION DE L'AFNIC

L'Afnic met à disposition de toute personne (physique ou morale) un service de médiation agissant comme mode de résolution amiable des différends entre un ayant droit et un titulaire de nom de domaine enregistré sous l'une des extensions gérées par l'Afnic (.fr et ultramarins).

Entièrement gratuite, cette procédure est proposée en préalable à l'ouverture d'une PARL (Procédure Alternative de Résolution de Litige), sur la base du volontariat, afin de faciliter la gestion des litiges concernant les noms de domaine.

Le service de médiation est géré par 6 médiatrices internes à l'Afnic.

La médiatrice ne tranche pas le litige, elle n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni conciliateur. Elle s'engage à respecter les principes suivants :

- **Neutralité** : accompagner les parties dans la recherche d'une solution sans donner d'avis personnel.
- **Indépendance** : aucun lien objectif personnel ou d'affaires avec l'une ou l'autre des parties.
- **Impartialité** : ne pas prendre parti ni privilégier un point de vue sur un autre.
- **Confidentialité** : tous les échanges sont couverts par la plus stricte confidentialité.

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, les parties accompagnées par la médiatrice pourront trouver un accord dans un délai de 7 jours ouvrés.

## PUBLICATION DU SECOND RAPPORT DE MÉDIATION

Le service de médiation a été lancé par l'Afnic le 3 juillet 2023 dans le cadre de la Convention signée avec l'État français, le 18 mars 2022, dans laquelle l'Afnic proposait de créer un service de médiation gratuit et rapide.

[Un premier rapport de médiation](#) a dressé un panorama de la première année de médiation<sup>1</sup>, que nous vous invitons à retrouver sur notre site web.

Ce second rapport est l'occasion de dresser le bilan des deux dernières années de médiation. Il vise à présenter les chiffres clés et situations rencontrées au cours des années civiles 2024 et 2025.



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/>

---

<sup>1</sup> Le premier rapport couvrait la période suivante : 3 juillet 2023 au 3 juillet 2024 inclus

# 1. Augmentation du volume des demandes

## 1.1. Hausse du nombre de demandes reçues



345 formulaires de demandes de médiation

Depuis l'ouverture de la médiation jusqu'au 31 décembre 2025, l'Afnic a reçu au total 345 formulaires de demandes de médiation.

Ces demandes visent en majorité l'extension « .fr ».



+36,6 %

Entre 2024 et 2025, le nombre de demandes reçues a augmenté de manière significative, passant de 123 en 2024 à 168 en 2025, soit une hausse de 36,6 %.

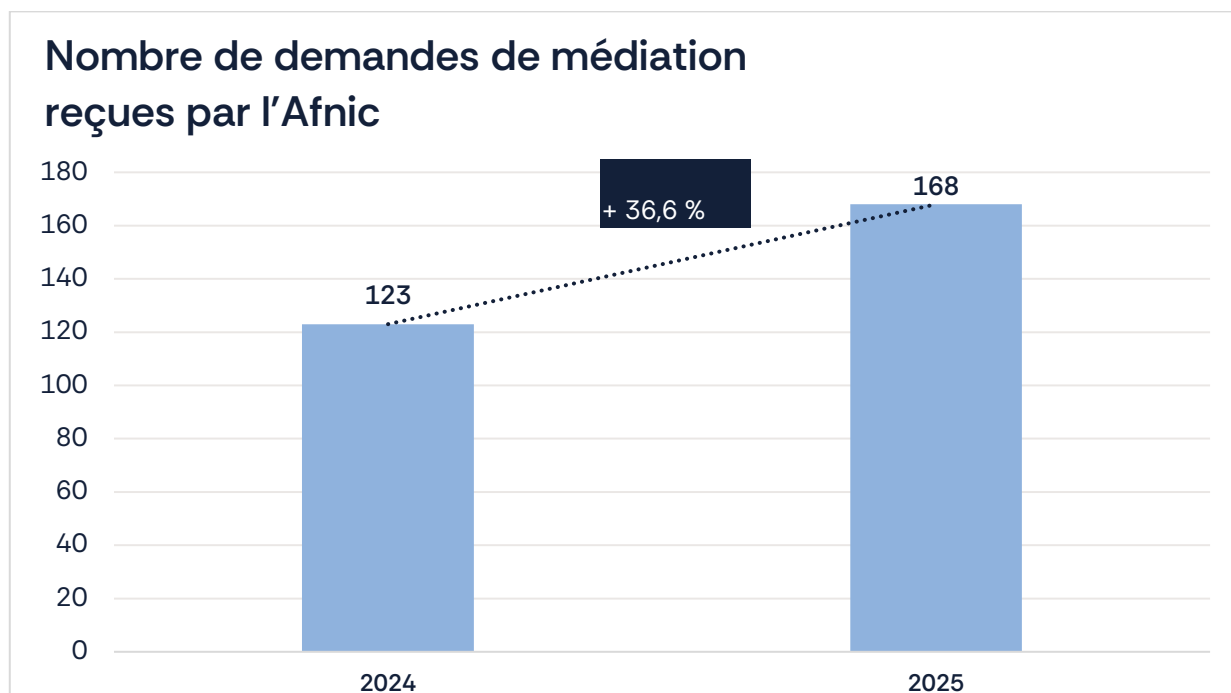


Figure 1 : Évolution du nombre de demandes déposées (2024 - 2025)

(Tableau des chiffres de la figure 1)

## 1.2. Des saisines mieux ciblées : une progression modérée

- En 2024, 24 % des demandes reçues n'entraient pas dans le champ de compétence de la médiation.
- En 2025, cette proportion est passée à 22 %.



- 2 points

On observe une diminution de 2 points, entre 2024 et 2025, de formulaires visant une demande hors du champ de la médiation proposée par l'Afnic.

À l'inverse, on peut constater qu'une grande majorité des demandes reçues est adaptée au service de médiation (près de 8 demandes sur 10 en 2025) et que la proportion de demandes adaptées au service est en légère progression entre 2024 et 2025.

Si cette progression reste limitée, elle s'inscrit dans la poursuite des efforts engagés en matière de communication et d'orientation des utilisateurs.

## Ratio des demandes de médiation inadaptées / adaptées

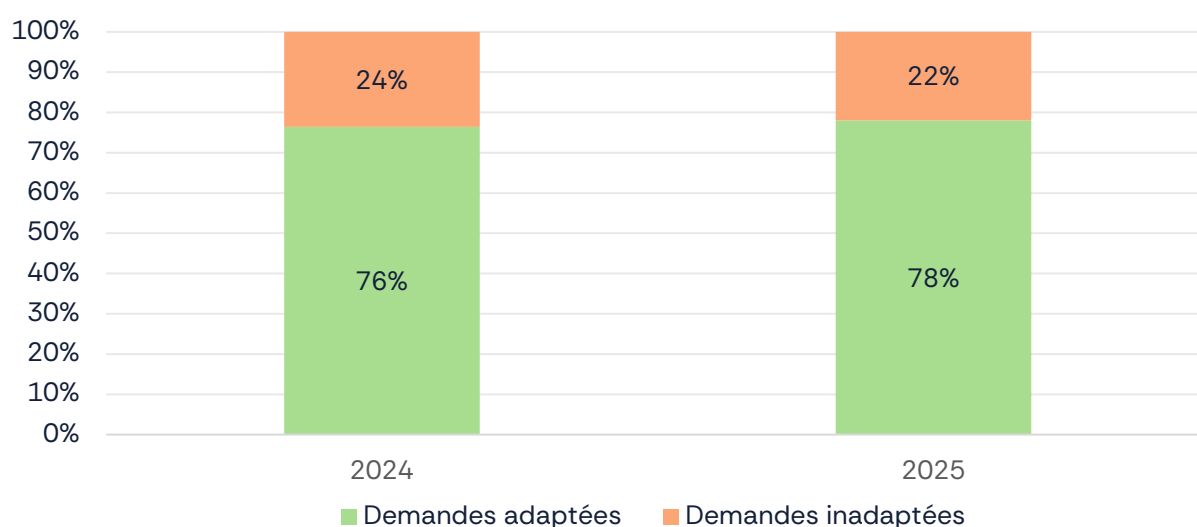


Figure 2 : Ratio des demandes de médiation adaptées / non adaptées

(Tableau des chiffres de la figure 2)

# 2. Ouverture des médiations

Les statistiques ci-dessous prennent seulement en compte les demandes adaptées.

## 2.1. Légère baisse du nombre de médiations ouvertes

Nous parlons de médiations ouvertes dès lors que le titulaire a accepté de participer à la médiation.

Entre 2024 et 2025, le taux de médiations ouvertes a diminué : en effet en 2025, le taux de participation des titulaires était de 35 % tandis qu'en 2024 il était de 43,6 %.

## Participations des titulaires à la médiation

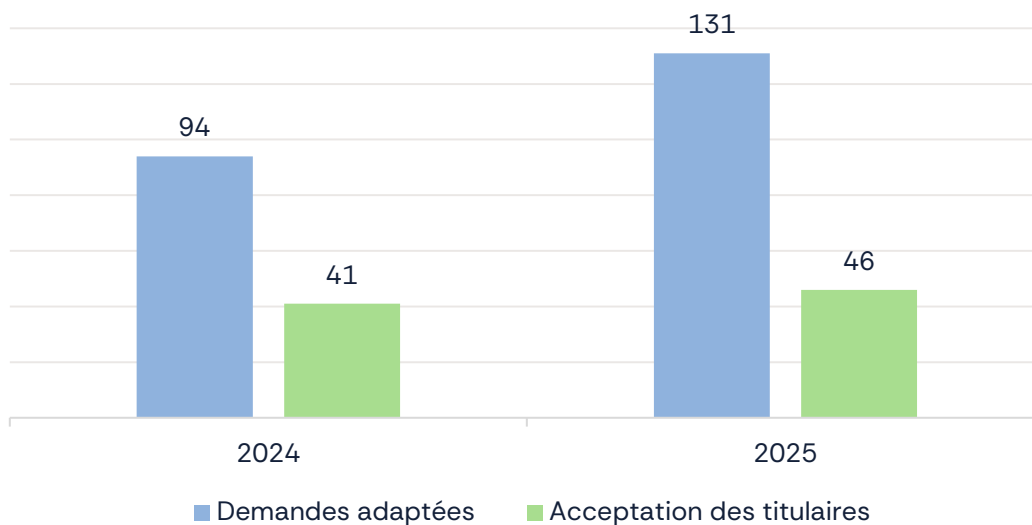


Figure 3 : Participation des titulaires à la médiation (2024 - 2025)

(Tableau des chiffres de la figure 3)

L'absence de participation des titulaires en médiation peut résulter soit d'un refus explicite, situation relativement rare, soit d'une absence de réponse dans le délai imparti.

Les médiatrices observent que l'absence de réponse de titulaires s'explique notamment par l'injoignabilité de ceux :

- ayant fourni des données fantaisistes ou non actualisées ;
- fournissant un service de prête-nom, qui dans la majeure partie des cas ne souhaitent pas donner suite à la prise de contact des médiatrices ;
- ayant réenregistré des noms de domaine, dès leur expiration, qu'ils exploitent pour profiter du référencement et nuire à la réputation du demandeur (ex : contenus à caractère pornographique).



## Participation du titulaire en moyenne en 3 jours en 2025

En moyenne, les titulaires acceptent d'entrer en médiation, à compter de la prise de contact de la médiatrice en 4,5 jours ouvrés en 2024 et 3 jours ouvrés en 2025.

## 2.2. Les profils des parties

### 2.2.1. Les demandeurs

#### Profil des demandeurs en 2024-2025

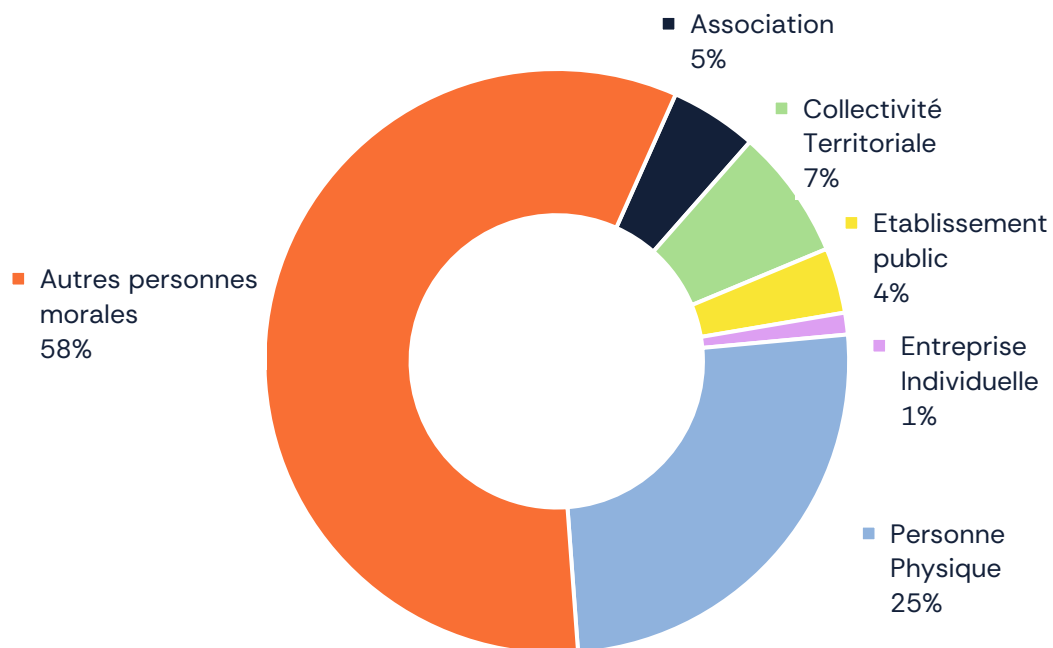


Figure 4 : Répartition des types de demandeurs en 2024-2025

(Tableau des chiffres de la figure 4)

## 2.2.2. Les titulaires

### Profil des titulaires en 2024-2025

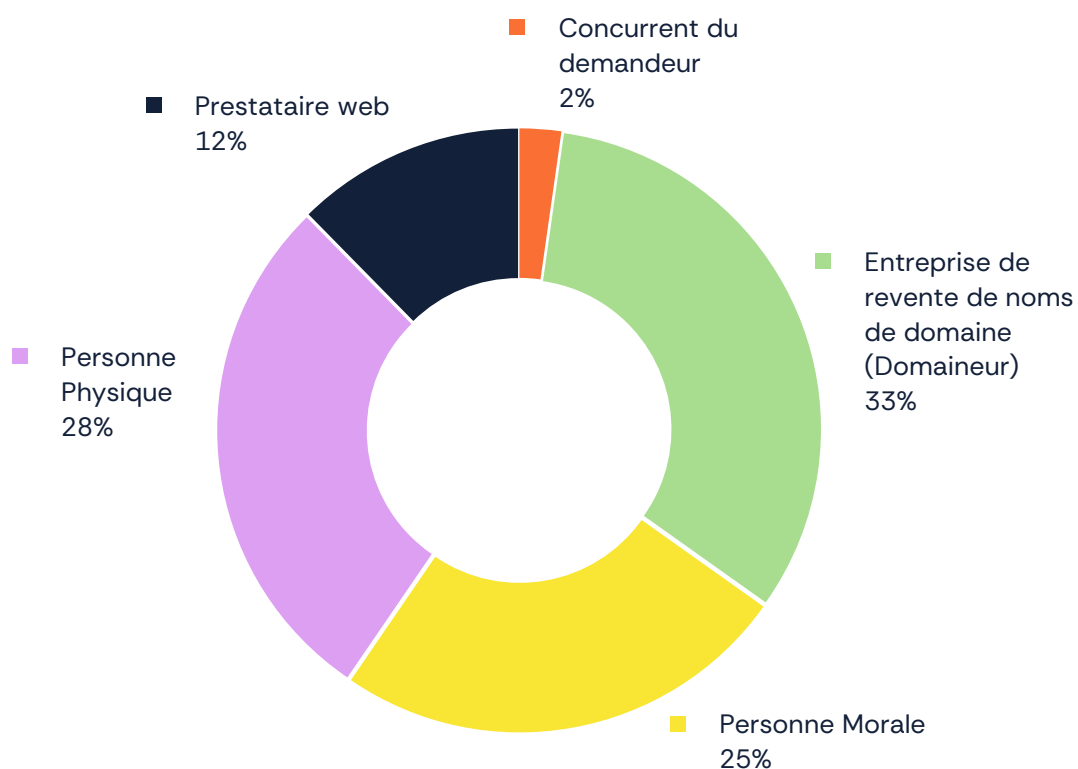


Figure 5 : Répartition des types de titulaires en 2024-2025

(Tableau des chiffres de la figure 5)

# 3. Efficacité des médiations

## 3.1. Hausse du nombre d'accords conclus

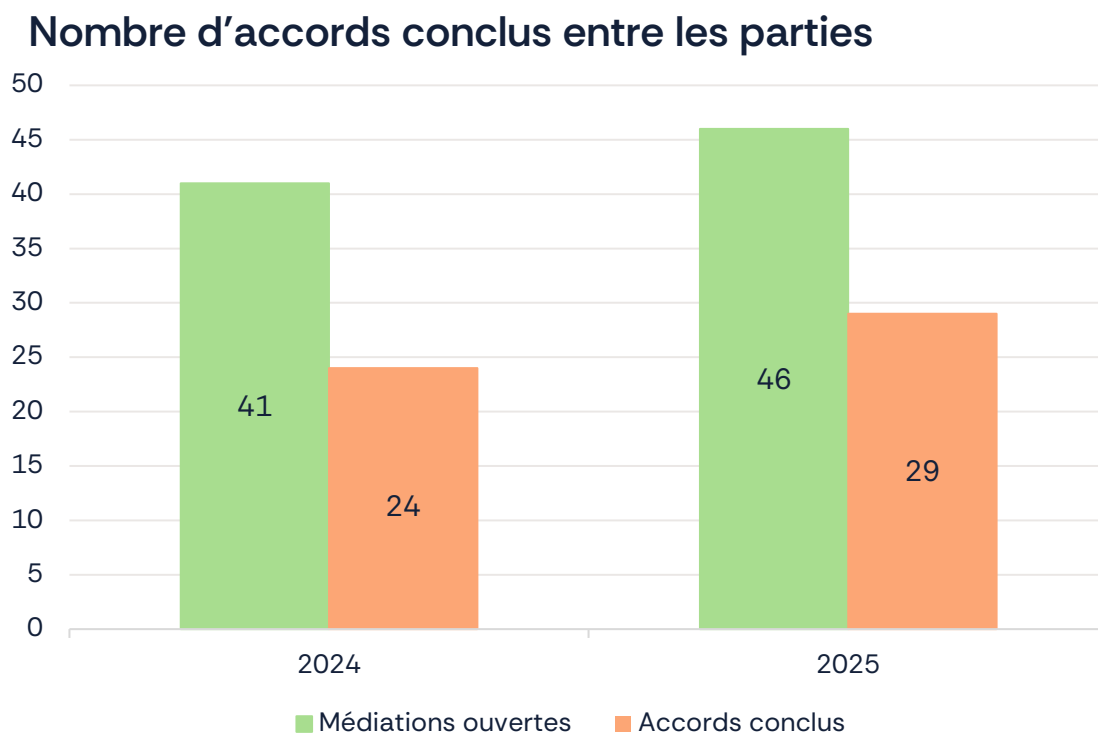


Figure 6 : Nombre d'accords conclus entre les parties en 2024 et 2025

(Tableau des chiffres de la figure 6)



## Taux de réussite en hausse : 63 % en 2025

En 2025, 29 accords sur 46 médiations ouvertes ont été conclus, soit un taux de réussite de 63 % contre 58 % en 2024.

Cela démontre que plus de la moitié des médiations ouvertes aboutissent à un accord entre les parties, ce qui est un indicateur solide d'efficacité du dispositif.

Sur les années 2024 et 2025, les accords trouvés impliquaient en grande majorité des transmissions.

La nouveauté pour l'année 2025 est l'ouverture à d'autres types d'accords, reflétant la flexibilité de la médiation pour répondre aux besoins des parties.

La catégorie « autres » correspond à des accords portant sur :

- L'engagement de non exploitation du site web associé au nom de domaine, objet de la médiation, créant un risque de confusion avec le demandeur et son activité.
- La modification du contenu du site web vers lequel renvoie le nom de domaine, objet de la médiation, pour éviter toute confusion avec le site web du demandeur

## Ratio des types d'accord en 2024-2025

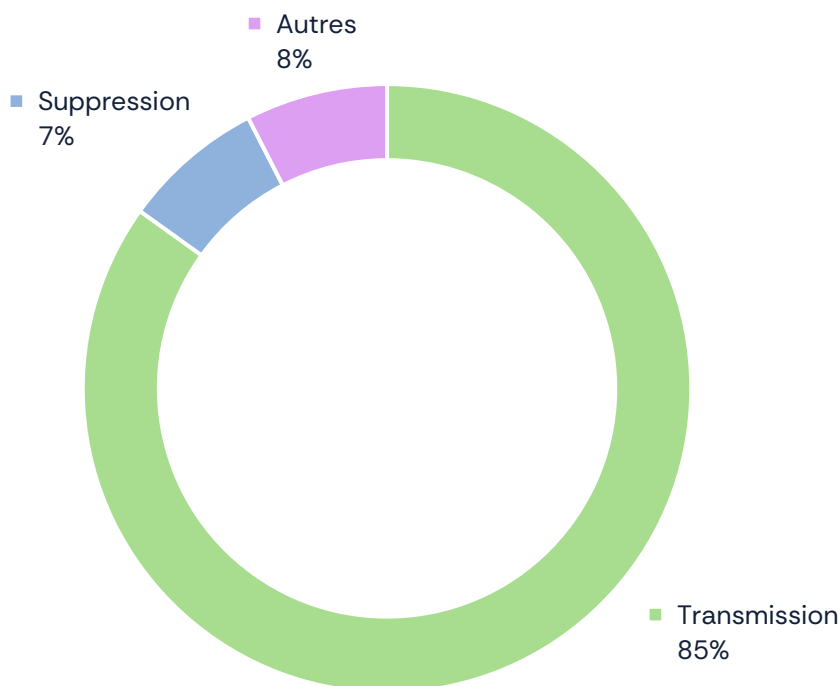
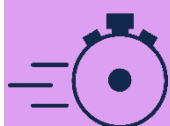


Figure7 : Ratio des types d'accords en 2024 -2025

(Tableau des chiffres de la figure 7)



### Accords trouvés en moyenne en 4 jours en 2025

En moyenne, les parties trouvent un accord à compter de la date du premier entretien en 4,4 jours ouvrés en 2024 et 4 jours ouvrés en 2025.

## 3.2. Trois quarts des accords sont conclus sans contrepartie financière

À l'issue de la négociation, les parties peuvent s'entendre sur une transaction financière au profit du titulaire en contrepartie de la solution trouvée.

En 2024 et 2025, 75 % des accords ont été conclus à titre gratuit.

### Nature des négociations en 2024-2025 : transmissions gratuites ou onéreuses

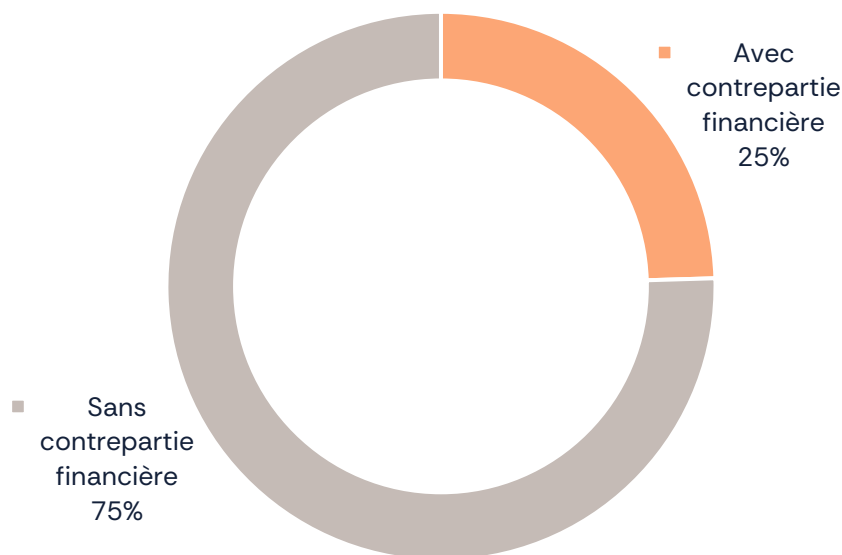


Figure 8 : Nature des négociations en 2024-2025 : ration des transmissions avec ou sans contrepartie financière

(Tableau des chiffres de la figure 8)

En cas de transaction financière négociées par les parties, voici les montants minimum et maximum négociés :

- En 2024 : 250€ minimum / 1 000€ maximum.
- En 2025 : 100€ minimum / 1 600€ maximum.

Les négociations engagées dans le cadre des médiations portent majoritairement sur le montant de la contrepartie financière. Lorsque les parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur un prix convenable pour chacune d'elles, dans le délai imparti, il arrive qu'elles souhaitent être mises en relation afin de poursuivre l'échange en dehors de la médiation. Cela démontre qu'une médiation peut parfois au moins ouvrir le dialogue et amorcer un échange entre chacune des parties.

### 3.3. L'issue des médiations échouées

Nous parlons de médiations échouées soit lorsque le titulaire n'a pas accepté d'entrer en médiation soit lorsque les parties, dans le cadre des médiations engagées, n'ont pas trouvé d'accord entre elles.

Sur les années 2024 et 2025 cumulées, 20,58 % des médiations échouées ont ensuite fait l'objet d'une procédure SYRELI (aucune pour la procédure PARL EXPERT).

# 4. Typologie des litiges traités en médiation

## 4.1. Focus sur un cas particulier : saisine par un titulaire de nom de domaine

Le service de médiation est destiné à résoudre des litiges opposant un ayant droit et un titulaire de nom de domaine enregistré sous l'une des extensions gérées par l'Afnic. Ainsi, un ayant droit comme un titulaire peut recourir au service de médiation.

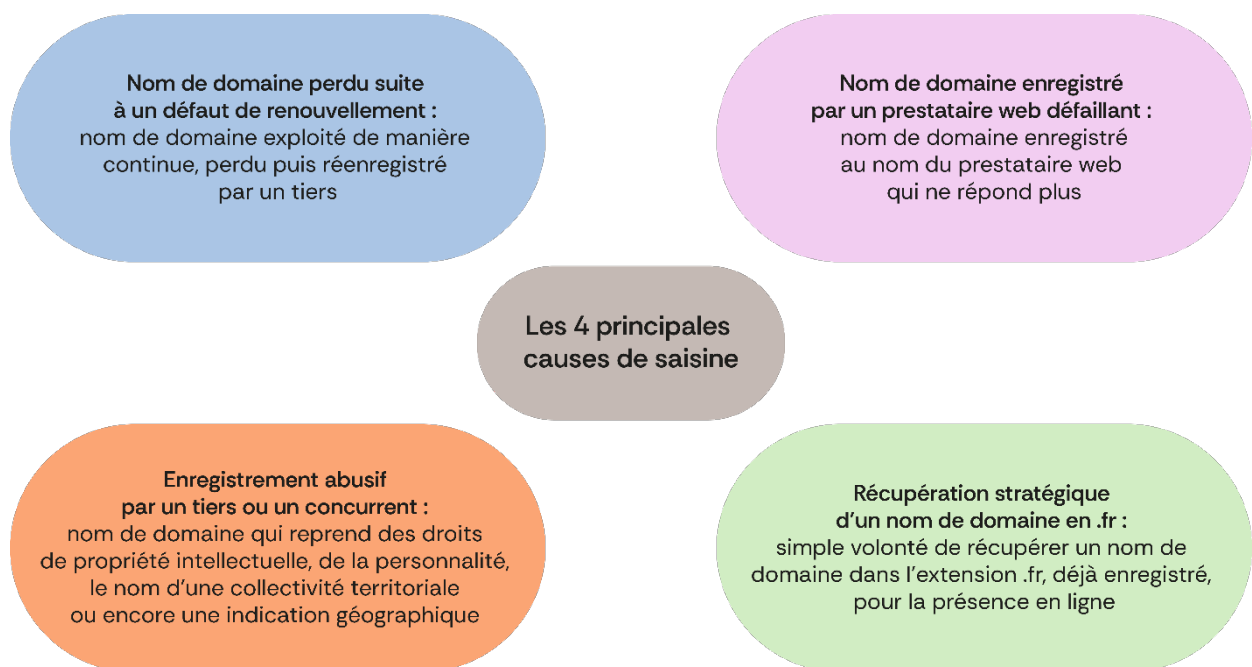
Sans surprise, quasiment toutes les médiations ont été demandées par des ayants droit (titulaires de marques, dénomination sociale, indication géographique, nom de collectivité territoriale...) excepté en 2025 puisqu'une médiation a été demandée par un titulaire de nom de domaine.

Dans ce cas, l'objectif de la médiation visait à clarifier la situation avec le propriétaire de la marque et éviter toute procédure contentieuse. Les parties ont signé un accord visant à délimiter l'utilisation du nom de domaine afin d'éviter toute confusion entre elles aux yeux du public.

## 4.2. Quelles sont les causes de saisine du service de médiation ?

Les différends traités en médiation autour des noms de domaine présentent une certaine diversité de situations.

Toutefois, ils peuvent être regroupés en quatre grandes catégories principales selon la source du litige et les enjeux soulevés.



Les 4 principales causes de saisine :

- 1) **Nom de domaine perdu suite à un défaut de renouvellement :** nom de domaine exploité de manière continue, perdu puis réenregistré par un tiers.
- 2) **Nom de domaine enregistré par un prestataire web défaillant :** nom de domaine enregistré au nom du prestataire web qui ne répond plus.

- 3) **Enregistrement abusif par un tiers ou un concurrent** : nom de domaine qui reprend des droits de propriété intellectuelle, de la personnalité, le nom d'une collectivité territoriale ou encore une indication géographique.
  
- 4) **Récupération stratégique d'un nom de domaine en .fr** : simple volonté de récupérer un nom de domaine dans l'extension .fr, déjà enregistré, pour la présence en ligne.

# 5. Conclusion

L'analyse des statistiques relatives aux années 2024-2025 met en évidence une évolution significative de l'activité du service de médiation proposé par l'Afnic. La hausse du nombre de demandes reçues témoigne d'une meilleure identification du dispositif et d'une certaine confiance des utilisateurs dans cette voie de résolution amiable des différends.

Dans le même temps, le nombre de médiations ouvertes a diminué en raison d'un nombre plus faible de titulaires acceptant de participer à ce dispositif. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette situation (présentées dans la rubrique « ouverture des médiations »), qui devront être confirmées sur le long terme.

Par ailleurs, le taux de réussite des médiations engagées est en nette progression depuis la création du service : en 2025, 63 % d'entre elles ont abouti à un accord entre les parties, confirmant ainsi l'efficacité du service de médiation.

Les accords conclus restent principalement des accords de transmission, qui semblent refléter une tendance stable dans le temps. Toutefois, une plus grande variété de solutions a été constatée cette année, traduisant une certaine flexibilité et adaptabilité offerte aux participants quant aux types d'accords. Il convient également de souligner que les trois quarts des accords ont été conclus sans contrepartie financière, illustrant la volonté des parties de clore le litige sans négociation monétaire et donc plus rapidement.

Ce second rapport vient confirmer l'intérêt du service de médiation qui peut être utilisé comme un vrai outil préalable aux procédures extrajudiciaires ou judiciaires, rapide, gratuit et centré sur une logique de conciliation au bénéfice des parties.

# 6. Annexes : Données brutes – Sources des graphiques

Figure 1 : Figure 1 : Évolution du nombre de demandes déposées (2024 - 2025)

Années	Nombre de demandes de médiation déposées
2024	123
2025	168
TOTAL 2024-2025	291

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

Figure 2 : Répartition entre les demandes adaptées et non adaptées

Année	Demandes adaptées	Demandes inadaptées	TOTAL
2024	94	29	123
2025	131	37	168
2024	76 %	24 %	100 %
2025	78 %	22 %	100 %

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

**Figure 3 : Participation des titulaires à la médiation (2024 - 2025)**

Années	Demandes adaptées	Acceptation des titulaires	Taux de consentement
2024	94	41	43,62
2025	131	46	35,11

[\(Retour au graphique 3\)](#)

**Figure 4 : Répartition des types de demandeurs en 2024-2025**

Années	2024	2025	Total 2024-2025
Association	3	1	4
Collectivité Territoriale	1	5	6
Établissement public	1	2	3
Entreprise Individuelle	0	1	1
Personne Physique	12	9	21
Autres personnes morales	23	25	48

[\(Retour au graphique 4\)](#)

**Figure 5 : Répartition des types de titulaires en 2024-2025**

Années	2024	2025	2024-2025
Concurrent du demandeur	0	0	2
Entreprise de revente de noms de domaine ( <i>Domaineur</i> )	19	10	29
Personne Morale	5	17	22
Personne Physique	10	15	25
Prestataire web	7	4	11
TOTAL	41	46	89

[\(Retour au graphique 5\)](#)

**Figure 6 : Nombre d'accords conclus entre les parties en 2024 et 2025**

Années	Médiations ouvertes	Accords conclus
2024	41	24
2025	46	29

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

**Figure 7 : Ratio des types d'accords en 2024 -2025**

Années	2024	2025	2024-2025
Transmission	22	23	45
Suppression	2	2	4
Autres		4	4

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

**Figure 8 : Nature des négociations en 2024-2025 : ration des transmissions avec ou sans contrepartie financière**

Années	Avec contrepartie financière	Sans contrepartie financière	Total 2024-2025
2024	6	18	24
2025	7	22	29
2024-2025	13	40	/

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

# ● Contact



Service de médiation de l'Afnic



[mediation@afnic.fr](mailto:mediation@afnic.fr)



7 Avenue du 8 Mai 1945, 78280 Guyancourt, France



[mediation.afnic.fr](http://mediation.afnic.fr)