

La médiation a le vent en poupe

En 2008, le bilan d'activité du service de médiation du Forum des droits sur l'internet ainsi que plusieurs initiatives confirment l'intérêt de ce mode alternatif de règlement des litiges

Le service de médiation du Forum, un service utile aux personnes

L'année 2008 a de nouveau démontré l'utilité de la médiation pour résoudre les litiges de la vie courante liés à l'internet. En effet, le [service de médiation](#), Médiateur Du Net, dont le bilan chiffré complet est disponible dans le rapport annuel 2008 du Forum des droits sur l'internet, a reçu 1 739 demandes et affiche un taux de résolution des affaires traitées et clôturées de 89 %. Le type de cas reçus reste identique aux années précédentes puisque la majorité de ceux-ci concerne un différend lié à un achat par internet (problèmes de remboursement et de livraison) ou à la fourniture d'accès. Une nouvelle catégorie de litiges est cependant en augmentation en 2008, les litiges transfrontaliers qui représentent 6,5 % des dossiers traités par le service.

La médiation suscite un intérêt grandissant

Ce mode de résolution des litiges suscite un intérêt grandissant de la part des internautes mais aussi des entreprises et la France apparaît désormais comme un exemple à suivre. À ce titre, la Chancellerie dans le cadre de la présidence française de l'Union européenne, a souhaité en octobre 2008 que le Forum des droits sur l'internet présente son expérience de médiation en ligne devant les vingt-six autres États membres travaillant à l'élaboration du programme européen *e-justice*.

En outre, au plan national, les rapports Serge Guinchard et Jean-Claude Magendie publiés en 2008¹ ainsi que la lettre de mission du Président de la République à Jean-Michel Darrois font état de la nécessité de développer les modes alternatifs de règlement des litiges.

¹ L'ambition raisonnée d'une justice apaisée, Commission sur la répartition des contentieux présidée par Serge Guinchard, remis au garde des Sceaux, 30 juin 2008 ; Célérité et qualité de la justice. La médiation, une autre voie, Jean-Claude Magendie, premier président de la Cour d'appel de Paris, rapport au garde des Sceaux, 15 octobre 2008.

La médiation fait son entrée dans le monde judiciaire

Le rapport du premier président de la Cour d'appel de Paris, M. Magendie, souligne l'urgence de mettre en place des expériences concrètes de médiation. À ce titre, un protocole d'accord a été signé entre la Cour d'appel et le Forum pour encadrer, à compter de la fin mai 2009, une expérimentation d'un an avec des juridictions pilotes (tribunaux d'instance des 2^e, 4^e, 5^e, 10^e, 16^e et 17^e arrondissements de Paris et de Juvisy-sur-Orge) pour, notamment, développer la médiation en ligne aux différents stades de la procédure judiciaire. Les greffes pourront ainsi inviter les personnes à recourir à la médiation du Forum avant toute action en justice et le juge pourra, dans le cadre d'une instance en cours, avec l'agrément des parties, désigner le service, Médiateur Du Net, comme médiateur.

À propos du service de médiation du Forum des droits sur l'internet

Le [service de médiation](#) du Forum des droits sur l'internet, Médiateur Du Net, a ouvert en octobre 2004. Ce service est compétent pour les différends de nature juridique liés à l'usage de l'internet et impliquant au moins un particulier. Son mode de règlement des litiges « en ligne » (*Online Dispute Resolution* ou ODR), particulièrement bien adapté à la résolution des différends liés à l'internet est unique en Europe. Depuis son ouverture, le service a reçu 20 000 demandes et traité près de 10 000 dossiers avec un taux de résolution des affaires variant entre 85 et 89 % selon les années. En 2006, le service a été notifié par les pouvoirs publics français aux autorités communautaires comme point de contact pour les différends transnationaux. Le service de médiation est entièrement gratuit et est accessible depuis le portail : www.foruminternet.org.

À propos du Forum des droits sur l'internet

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme créé avec le soutien des pouvoirs publics, compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet. Il a pour mission d'informer le public et d'organiser la concertation entre les pouvoirs publics, les entreprises et les utilisateurs sur ces questions. Il propose également un service de médiation à destination du grand public. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.

Contact presse – Forum des droits sur l'internet
Corinne Longuet : 01 44 01 38 00 (std) - c.longuet@foruminternet.org