

 **Médiateur**
du net.fr
Un service du Forum des droits sur l'internet

Régler à l'amiable les conflits de l'internet

Pour résoudre à l'amiable les conflits de l'internet

Internet est désormais bien implanté dans notre pays et plus de 20 millions de Français l'utilisent au quotidien. Dans un climat de confiance croissante, certains internautes peuvent néanmoins rencontrer des problèmes qu'il importe de régler (non livraison d'un bien commandé, reprise de contenus ou d'images sans autorisation...).

Le Forum, dans le cadre de sa mission auprès du grand public, a souhaité mettre en place un service de médiation consacré aux conflits de l'internet. Ce service offre une voie nouvelle de résolution des conflits, complémentaire des voies existantes (discussion entre les seules parties et recours au juge).

La médiation est un mode de résolution des conflits souple et efficace.

En allant sur le site www.MediateurDuNet.fr, les internautes peuvent bénéficier de l'intervention d'un tiers indépendant, le médiateur, pour les aider à résoudre leurs conflits.

Un service novateur, s'appuyant sur des professionnels indépendants et qualifiés

Le site www.MediateurDuNet.fr utilise une plate-forme logicielle interactive et sécurisée, spécialement conçue pour permettre un **dialogue rapide et confidentiel entre les parties et le médiateur.**

L'accès à la plate-forme est sécurisé grâce à un système de cryptage. Pour utiliser le service, il suffit à l'internaute de remplir le [formulaire de pré-inscription](#) figurant sur le site de MédiateurDuNet. Il est également possible d'accéder au service par le simple envoi d'un courrier au Forum des droits sur l'internet.

Gratuit jusqu'à la fin de l'année, le service fait appel à une équipe de médiateurs constituée par le Forum des droits sur l'internet, composée de personnalités **qualifiées, indépendantes et impartiales.** Toutes ont une formation à la médiation et ont adhéré à la **charte de déontologie** et au règlement de MédiateurDuNet.

Ni juge, ni expert, le médiateur est un "**facilitateur du dialogue**" entre les parties.

Le service traite uniquement les **différends individuels soulevant un ou plusieurs problèmes juridiques.** Il ne traite pas les problèmes techniques (difficultés à se connecter) ou les différends touchant à l'ordre public (demande de retrait de contenus à caractère pédo-pornographique, demande de retrait d'une publicité mensongère sur l'internet...).

Les conflits pris en compte sont les différends entre un particulier et une entreprise (achat en ligne ...) comme entre deux particuliers (droit d'auteur ...).

La création de ce service répond à une forte demande des internautes, comme l'illustre un sondage IPSOS-SIG réalisé en 2003 pour le Forum des droits sur l'internet : plus de 77% des personnes interrogées jugent utile la création d'un tel service.

Sa mission peut aller jusqu'à émettre des propositions concrètes de compromis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Les atouts du service MédiateurDuNet.fr :

- **Liberté** : les parties s'engagent volontairement dans le processus de médiation et elles peuvent le quitter à tout moment
- **Confidentialité** : les informations échangées ne pourront être utilisées en justice. La plate-forme est sécurisée (cryptage)
- **Qualité du service** : intervention de médiateurs qualifiés et indépendants
- **Souplesse** : plate-forme en ligne, facile d'utilisation
- **Rapidité du processus** : la durée d'un processus de médiation ne doit pas, en principe, dépasser trois mois

The screenshot shows the homepage of MediateurDuNet.fr. At the top, there is a navigation bar with the site's name and logo, a tagline 'Pour résoudre à l'amiable vos différends liés à l'internet', and a secondary logo 'Le Forum des droits sur l'internet'. Below this, there are links for 'Contact' and 'Plan du site'. The main content area is divided into several sections: 'Accueil Règles FAQs' on the left; 'La médiation en bref' with a photo of two people shaking hands and a text box explaining the mediation process; 'Mode d'emploi' with a photo of hands on a laptop and a text box describing the three-step platform; '5 bonnes raisons ...' with a photo of a person reading and a list of benefits; 'Témoignages' with a text box about resolved cases; 'Votre première affaire' with a text box and a link to the form; and 'Mon compte' with a login form and a 'CONNEXION' button.

Les étapes clés du service

1^{ère} Etape : l'inscription

Vous nous faites part de votre affaire en remplissant notre formulaire d'inscription. Après analyse de la recevabilité de votre demande par l'administrateur d'affaires vous

recevez une réponse par courriel. Un *identifiant* et un *mot de passe* vous sont alors communiqués pour accéder à votre compte d'affaires.

The screenshot shows the 'Pré-inscription' form. It includes fields for 'Société/association', 'ou Nom' (filled with 'LEGRAND'), 'Prénom' (filled with 'Julie'), 'Téléphone' (filled with '04 02 65 77 90'), and 'e-mail' (filled with 'julie@internet.com'). There is a 'Date du différend' field with a calendar icon. A 'Nature du différend' section contains a text area with a sample complaint about a travel agency. Below this is a section for 'Règles de la médiation' with 'Article 1. Généralités'. At the bottom, there is a checkbox for 'J'ai pris connaissance des règles de la médiation et je les accepte' and an 'Envoyer' button.

2^{ème} Etape : le processus de médiation

Le site vous donne la possibilité de dialoguer en ligne avec l'autre partie et d'entrer en contact avec votre médiateur.

Plusieurs outils de communication sont à votre disposition :

" **Suivi de l'affaire** " : ce **tableau de bord** enregistre les dernières **pièces** versées au dossier, les **commentaires** et **propositions de solution** de l'autre partie et du médiateur ainsi que les **rendez-vous** fixés par le médiateur.

" **Espace de médiation** " : lieu de dialogue entre les parties, il offre à celles-ci la possibilité d'entrer en contact et d'échanger entre elles et avec le médiateur. Cet outil offre également la possibilité d'envoyer des documents, de dialoguer en direct avec l'autre partie et le médiateur grâce à une **Chat-room**.

" **Messagerie** " : ce module permet aux parties, tout au long du processus, d'adresser des messages au médiateur ou, à l'administrateur d'affaires en cas de difficultés dans l'utilisation de la plate-forme.

Bienvenue **Julie LEGRAND** > Votre profil > Déconnexion
Accueil > Mon compte > n°80: Nouvelle affaire (30/08/04) par Mme Julie LEGRAND

Suivi de l'Affaire Espace de Médiation Messagerie Agenda général

Affaire : Mme J. LEGRAND / . Cheapvoyage.

● **Descriptif du différend**
Bonjour, Le 20 août 2004, j'ai acheté un séjour d'une semaine au Mexique pour une valeur de 1500 euros sur le site internet cheapvoyages.com. Le départ était prévu pour le 25 août 2004 mais je n'ai jamais reçu du voyageur les documents de voyage nécessaires pour prendre le départ. Aujourd'hui, [Résumé de l'affaire](#)

● **Espace de médiation** [Tout Déplier](#) · [Tout Replier](#)

→ **Concernant le remboursement du séjour** !

Bonjour, je suis votre médiateur.
Avez-vous des remarques complémentaires à formuler concernant les faits ?

Type	Commentaires et Propositions	Expéditeur	Date
	Proposition de solution Compte tenu des derniers éléments portés à notre connaissance dans ce processus de médiation, il apparaît qu'une erreur a été commise par nos services lors de l'envoi des documents de voyage à Mme LEGRAND. Nous vous proposons donc un avoir d'un montant de 1700 € pour le séjour de votre choix en vente sur le site de Cheapvoyage.com ou, le remboursement du montant qui vous a été débité à savoir 1500 €. M.Delaporte. Directeur du service clientèle.	. Cheapvoyage	31/08/04

[Accepter/Refuser la proposition](#)

Doc de référence (0)
Pièces du dossier (1)
Dialogue en direct
Légende des icônes
 Proposition
 Proposition refusée
 Proposition acceptée

3^{ème} étape : la résolution du conflit

Compte tenu du déroulement du dialogue, le médiateur et les parties peuvent faire des propositions de solutions pour résoudre le conflit.

L'issue du processus est l'acceptation par les deux parties d'une solution. La durée de la médiation ne peut, en principe, excéder trois mois.

The screenshot shows a web application interface for mediation. At the top, a navigation bar includes 'Bienvenue Julie LEGRAND', 'Votre profil', and 'Déconnexion'. Below this is a breadcrumb trail: 'Accueil > Mon compte > n°80: Nouvelle affaire (30/08/04) par Mme Julie LEGRAND'. A menu bar contains 'Suivi de l'Affaire', 'Espace de Médiation', 'Messagerie', and 'Agenda général'. The main content area displays 'Affaire : Mme J. LEGRAND / Cheapvoyage.' and a window titled 'Le service pratique du droit de l'internet - Microsoft Internet Explorer' with the sub-header 'Médiateur du net.fr - Accepter ou refuser une proposition'. The window content includes the case details: 'Affaire: Nouvelle affaire (30/08/04) par Mme Julie LEGRAND' and 'Problème 1: Concernant le remboursement du séjour'. A 'Rappel de la proposition' section states: 'Compte tenu des derniers éléments portés à notre connaissance dans ce processus de médiation, il apparaît qu'une erreur a été commise par nos services lors de l'envoi des documents de voyage à Mme LEGRAND. Nous vous proposons donc un avoir d'un montant de 1700 € pour le séjour de votre choix en vente sur le site de Cheapvoyage.com ou, le remboursement du montant qui vous a été débité à savoir 1500 €. M.Delaporte. Directeur du service clientèle.' Below this, there are two radio buttons: 'J'ACCEPTÉ la proposition' (selected) and 'Je REFUSE la proposition'. A text box labeled 'Motivez votre acceptation ou votre refus dans la zone ci-dessous:' contains the text 'J'accepte l'avoir de 1700 € proposé par Cheapvoyage.'. At the bottom right of the window are 'Envoyer' and 'Annuler' buttons.

Exemples de cas résolus

Le service a été expérimenté pendant près d'un an avant d'ouvrir au grand public. Cette expérimentation a montré **des taux de réussite importants** : 75% des affaires traitées ont pu être résolues à l'amiable et 90% des accords ont été respectés.

Quelques exemples de cas résolus :

Problème avec un fournisseur d'accès à internet

" *MédiateurDuNet m'a permis d'entrer rapidement en contact avec les services compétents de mon fournisseur d'accès qui a accepté de prendre en compte ma demande de résiliation et de me rembourser des prélèvements effectués sur mon compte bancaire* ". Myriam B., Paris.

Victime d'actes de contrefaçon

" *Une personne qui avait copié les textes de mes chansons sur son site internet et qui ne voulait pas les retirer a consenti à le faire grâce à la médiation effectuée par MédiateurDuNet. Merci encore* ".
Christophe H., Lille.

" *Les photos des produits que nous commercialisons sur notre site internet ont été reprises sur le site d'un concurrent étranger. Après avoir pris contact avec MédiateurDuNet, nous sommes parvenus à trouver un accord commercial avec l'autre partie* ".
Benoît L. Directeur commercial SA M, Limoges.

" *Un de nos logiciels disponible gratuitement sur notre site internet a été copié et mis en vente par une société informatique sans notre autorisation. Le processus de médiation de MédiateurDuNet nous a permis d'obtenir une compensation financière acceptable* ".
Olivier P., Paris.

Difficultés avec un cybermarchand

" *J'ai acheté un voyage en ligne mais je n'ai jamais reçu les documents de voyage me permettant de prendre le départ. L'intervention de MédiateurDuNet m'a permis d'obtenir le remboursement de mon séjour* ".
Magali M., Paris.

" *MédiateurDuNet m'a aidé à obtenir le remboursement d'un baladeur défectueux que j'avais acheté sur un site internet* ".

Jamila B., Marseille.

" *J'ai acheté une voiture sur un site de vente aux enchères mais celle-ci ne correspondait pas à l'offre du vendeur. J'ai réussi à obtenir une remise substantielle sur le prix de vente en faisant appel au service de médiation du Forum des droits sur l'internet* ".

Alexandra V., Avignon.



Diffamation sur un site internet

" *Une personne m'a diffamé sur un forum de discussion. N'arrivant pas à obtenir du modérateur de ce forum le retrait de ces messages, j'ai demandé à MédiateurDuNet d'intervenir et le problème a été réglé en peu de temps* ".

Frédéric T., Strasbourg.

'Médiateur du net' est une marque déposée par le Forum des droits sur l'internet.

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet, créé en 2001 avec le soutien des pouvoirs publics. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.

Forum des droits sur l'internet – 6 rue Déodat de Séverac, 75017 PARIS – Tél : + 33 (0)1 44 01 38 00 – Fax : + 33 (0)1 44 01 38 19
contact@foruminternet.org – www.foruminternet.org