



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# CHARTRE D'USAGE DE LA MARQUE DE GARANTIE CERTILIS



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



# Contexte

## Compte-tenu :

- D'un marché de la résolution amiable en expansion mais hétérogène
- De l'engouement pour les modes amiables de résolution des différends et du développement du numérique
- De l'extension de l'obligation de tenter une résolution amiable du litige avant de saisir la justice

## Il est nécessaire :

- D'encadrer le développement des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, médiation et arbitrage afin de sécuriser le cadre juridique pour le justiciable qui décide d'y avoir recours
- De créer un repère fiable et unique pour certifier la qualité du processus proposé et instaurer un climat de confiance vis-à-vis de ces nouveaux services

Seuls les services en ligne certifiés peuvent apposer sur leur site le logo de la marque Certilis depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021

# Enjeux

**Faciliter le choix par le citoyen d'un service en ligne de conciliation, médiation, arbitrage**, en mettant en avant les plateformes vertueuses

**Impulser une dynamique d'amélioration** des services en ligne de résolution amiable des différends proposés par ces plateformes

# Objectifs

**Valoriser la certification**, qu'elle soit délivrée par des organismes certificateurs accrédités et indépendants ou accordée de plein droit aux médiateurs de la consommation, aux médiateurs inscrits sur les listes de médiateurs des cours d'appel et aux conciliateurs de justice

**Rendre l'offre de résolution amiable en ligne plus lisible** pour le justiciable, grâce au logo de la marque Certilis qui est associé à la certification

# Les parties prenantes à la marque Certilis

**Les Exploitants de la marque :** les services en ligne fournissant des prestations de conciliation, médiation ou d'arbitrage certifiés par un organisme certificateur sur la base du Référentiel de certification ou certifiés de plein droit

**Les Gestionnaires de la marque :** les organismes certificateurs accrédités

**Le Titulaire exclusif de la marque :** l'Etat français

# Modalités d'obtention du droit d'usage de la marque Certilis

Seuls les services en ligne proposant des prestations de conciliation, médiation, arbitrage qui sont certifiés sont autorisés à utiliser la marque

La certification est délivrée par des organismes certificateurs accrédités ou en cours d'accréditation par le COFRAC sur la base du référentiel national unique élaboré par la Chancellerie qui décline en termes pratiques le socle d'obligations imposé par la loi

Par exception, les conciliateurs de justice, les médiateurs inscrits sur les listes des cours d'appel judiciaires et les médiateurs de la consommation se voient accorder la certification de plein droit en raison de leur qualité

Les services en ligne peuvent utiliser la marque pendant toute la durée de validité de leur certificat délivré ou renouvelé s'agissant des organismes certifiés et pendant la durée de leur inscription sur la liste ou de leur nomination pour les certifiés de plein droit

# Remise du kit de la marque Certilis

Le **kit de la marque** comprend :

- la charte d'usage
- la charte graphique
- le logo de la marque Certilis sous ses différentes déclinaisons

Les chartes sont également accessibles sur le site [justice.gouv.fr](https://justice.gouv.fr)

Il est remis au service en ligne certifié par l'organisme certificateur, au moment de la remise de son certificat.

Il est remis aux services en ligne certifiés de plein droit par leur autorité de tutelle :

- la Cour d'appel s'agissant des conciliateurs de justice et des médiateurs inscrits sur les listes des médiateurs du ressort
- la Commission de contrôle et d'évaluation des médiateurs de la consommation (CECMC) s'agissant des médiateurs de la consommation

# Caractéristiques du droit d'usage de la marque Certilis

- **Non permanent**

Un changement de circonstances affectant l'Exploitant doit être porté à la connaissance de l'organisme certificateur qui l'a certifié, de la cour d'appel ou de la CECMC s'il est certifié de plein droit, et peut donner lieu à la résiliation de l'autorisation d'utilisation de la marque. Il ne bénéficie d'aucun droit acquis au maintien de son autorisation d'utilisation de la marque

- **Non exclusif**

L'exploitant n'a aucun droit exclusif d'usage de la marque

- **Personnel**

L'utilisation de la marque est strictement personnelle. Elle ne peut être ni cédée ni transmise

- **Gratuit**

L'autorisation d'usage est consentie à titre gratuit

- **Limité au territoire français**

# Modalités d'usage de la marque Certilis

## Par les services en ligne exploitants de la marque (1/4)

La marque doit être reproduite dans son intégralité, et toujours être accompagnée de la mention adaptée correspondant à la ou aux activité(s) au titre desquelles le service est certifié, et ce, selon la forme définie par la charte graphique :



# Modalités d'usage de la marque Certilis

## Par les services en ligne exploitants de la marque (2/4)

Les services en ligne certifiés utilisent la marque à des fins d'information générale sur leur site internet en précisant sans équivoque et de manière visible la ou les activités certifiées par l'organisme certificateur ou au titre desquelles elles bénéficient de la certification de plein droit

Ils s'engagent à respecter la charte d'usage de la marque et son univers graphique. Un règlement d'usage encadre les conditions d'utilisation de la marque. L'usage de la marque Certilis par l'Exploitant vaut acceptation de ces règles. Le non respect de ces obligations est sanctionné

Le service peut faire figurer le logo de la marque Certilis sur son site internet, dans le respect des règles de la charte graphique

Le service en ligne conserve chaque année des preuves de l'exploitation sérieuse de la marque

# Modalités d'usage de la marque Certilis

## Par les services en ligne exploitants de la marque (3/4)

### Les actions interdites :

Le service en ligne ne peut pas faire un dépôt de marque qui associerait son logo et celui de la marque Certilis

Il est interdit d'apposer ou d'associer à la marque de certification le bloc marque de la communication gouvernementale, c'est-à-dire, le drapeau français, au centre duquel se trouve une Marianne de profil, accompagnée des mots « République Française », surmonté des valeurs républicaines « Liberté, Égalité, Fraternité » (circulaire du Premier Ministre en date du 24 septembre 1999)

La marque doit être utilisée à des fins d'information générale. Il est interdit d'utiliser la marque dans une publicité (publication ou tout support média et hors média) à visée commerciale ou à des fins politiques, polémiques, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à des droits reconnus par la loi et, de manière générale, susceptibles de porter atteinte à l'État français ou lui être préjudiciable

# Modalités d'usage de la marque Certilis

## Par les services en ligne exploitants de la marque (4/4)

### Les actions interdites :

Le service en ligne ne peut pas :

- déposer, dans quelque territoire que ce soit, de marque ou de dessin ou modèle identique ou similaire à la marque susceptible de lui porter atteinte ou d'être confondu avec elle
- développer, utiliser ou exploiter, dans quelque territoire que ce soit, de signe identique ou similaire à la marque, susceptible de lui porter atteinte ou d'être confondu avec elle
- réserver le nom de domaine, dans quelque extension que ce soit, identique ou similaire à la marque ou susceptible de porter atteinte à la marque ou d'être confondu avec elle

**Le contrôle du bon usage de la marque est effectué par les organismes certificateurs et l'Etat français.**

**L'Etat engagera toutes les poursuites en cas d'usage abusif ou de contrefaçon**

# Modalités d'usage et de contrôle de la marque Certilis

## Par les organismes certificateurs, gestionnaires de la marque (1/2)

Les organismes certificateurs sont autorisés à utiliser la marque pour informer et identifier leur capacité à délivrer la certification

Ils accordent l'autorisation d'utiliser la marque Certilis au service en ligne lorsqu'ils lui délivrent la certification

Ils s'assurent, lors des audits initiaux, de surveillance et de renouvellement, du bon usage de la marque

En cas de manquement constaté, après que le certifié a été appelé à s'expliquer, le gestionnaire lui notifie les manquements avérés par tous moyens et le met en demeure de se mettre en conformité avec le Règlement d'usage dans un délai de trente (30) jours calendaires. A défaut de mise en conformité dans ce délai, le gestionnaire peut décider de ne pas délivrer la certification, de la suspendre ou de la retirer

# Modalités d'usage et de contrôle de la marque Certilis

## Par les organismes certificateurs, gestionnaires de la marque (2/2)

La résiliation du contrat de Certification par le Certifié, la suspension, le retrait ou le non-renouvellement de la certification par le Gestionnaire entraînent l'extinction du droit d'usage de la marque

L'organisme certificateur qui décide de la suspension ou du retrait de la certification dans le cadre du contrôle de l'usage de la marque l'indique à l'Etat français :

- dans le rapport annuel qu'il doit lui transmettre
- sur demande de l'Etat français, dans les plus brefs délais

Si un organisme certificateur a connaissance, à tout moment, d'un mauvais usage de la marque, il doit en informer immédiatement l'État français qui prendra toutes les mesures nécessaires

L'ensemble de ces informations et rapports est transmis à l'Etat français à l'adresse [certilis@justice.gouv.fr](mailto:certilis@justice.gouv.fr) en mettant en copie la mission APIE à l'adresse suivante : [marques@apie.gouv.fr](mailto:marques@apie.gouv.fr)

# Modalités d'usage et de contrôle de la marque Certilis

## Par l'Etat

L'État français est habilité à prendre toutes mesures destinées à contrôler le respect des conditions et obligations fixées dans la charte d'usage à la charge des services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage certifiés et à sanctionner leur non-respect, en dehors du périmètre de contrôle dévolu aux Gestionnaires de la marque

L'État français est seul habilité à défendre la marque et à prendre toutes mesures de contrôle et de sanction à l'encontre d'un usage de la marque non conforme aux règles applicables réalisé par :

- des certifiés de plein droit ;
- des certifiés, lorsque ces usages sont hors du périmètre de contrôle dévolu aux Gestionnaires de la marque
- des Gestionnaires de la marque
- une personne morale ou physique non exploitant de la marque, sans autorisation

L'Etat est tenu d'informer l'organisme certificateur des manquements constatés et les actions menées à l'égard d'un certifié

# Modification des règles d'usage de Certilis

En cas de modification des règles d'usage de la marque Certilis:

- l'Etat français informe les Gestionnaires de la marque, les cours d'appel et la CECMC par tout moyen
- les Gestionnaires de la marque informent les services en ligne certifiés
- la CECMC et les cours d'appel informent respectivement les certifiés de plein droit

Les Exploitants sont réputés avoir pris connaissance de la modification sauf notification contraire de leur part ou cessation d'utilisation de la marque dans un délai de 30 jours

Ils peuvent continuer à utiliser la marque sauf s'ils ne répondent plus aux nouvelles dispositions, auquel cas l'autorisation d'utilisation est résiliée

Ils ne peuvent pas prétendre à indemnisation du fait de la modification du dispositif

# Résiliation de l'autorisation d'usage de la marque Certilis (1/2)

L'Exploitant ne peut prétendre à **aucune indemnisation** du fait de la résiliation de l'autorisation d'utilisation de la marque, quelle qu'en soit la cause

L'autorisation d'utilisation de la marque est résiliée **du fait de l'Exploitant** :

- s'il ne répond plus aux conditions d'éligibilité
- s'il ne respecte pas les règles d'usage de la marque en dépit du délai de mise en conformité
- si la certification est suspendue ou retirée

Le retrait du droit d'usage de la marque entraîne l'obligation immédiate pour l'Exploitant de cesser tout usage de la marque et de retirer toute référence à la marque de l'ensemble de ses supports de communication

L'Exploitant qui ne se plie pas à cette obligation est passible de sanctions

# Résiliation de l'autorisation d'usage de la marque Certilis (2/2)

L'autorisation d'utilisation de la marque prend fin **du fait de l'Etat français** :

- si la marque perd ses effets à la suite d'une décision administrative ou judiciaire de nullité ou de déchéance
- si l'État français choisit de l'abandonner ou de la céder à un tiers

L'Etat français en informe alors l'Exploitant qui a l'obligation de cesser tout usage de la marque

# Responsabilité et garanties

L'Exploitant est seul responsable des conséquences directes ou indirectes qui pourraient résulter de son exploitation de la marque

En cas de mise en jeu de la responsabilité de l'État français par un tiers, du fait de l'utilisation non conforme de la marque par l'Exploitant, ce dernier s'engage à en supporter tous les frais et charges en lieu et place de l'État français

L'Exploitant est tenu au retrait du marché, dans les plus brefs délais, de tout service non conforme aux normes en vigueur sur le territoire

## En savoir plus

Pour plus d'informations: <http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/resolution-en-ligne-des-litiges-obtenir-la-marque-certilis-33717.html>

Consulter la charte graphique



MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Certilis

## Charte graphique et règles d'usage

2<sup>e</sup> édition - novembre 2021



---

## La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

Déclinaisons

---

Taille minimale

---

# Aa

## Marianne Bold

---

**ABCDEFGHIJKLM**

**OPQRSTUVWXYZ**

**abcdefghijklmno**

**qrstuvwxyz**

**123456789**

# Certilis

---

## La typographie

---

Certilis utilise la typographie Marianne, police principale de la charte graphique de l'État.



---

La typographie

---

**Les couleurs**

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

Déclinaisons

---

Taille minimale

---



## Les couleurs

---

Dégradé du bleu au vert.

	R=87 V=112 B=190	C=84 M=63 J=0 N=0
	R=0 V=172 B=140	C=92 M=0 J=65 N=0



---

La typographie

---

Les couleurs

---

**Le noir et blanc**

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

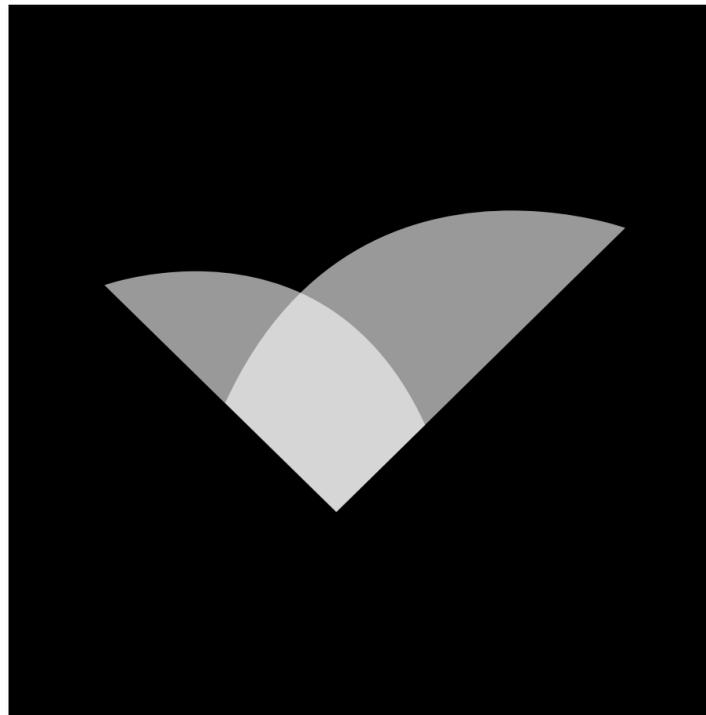
---

Déclinaisons

---

Taille minimale

---



## Noir et blanc

---

Dans sa version noir et blanc le dégradé est remplacé par un noir à 100%.



R=0 V=0 B=0

C=0 M=0 J=0 N=100



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

**Intitulé officiel  
République Française**

---

Versions couleur/n&b

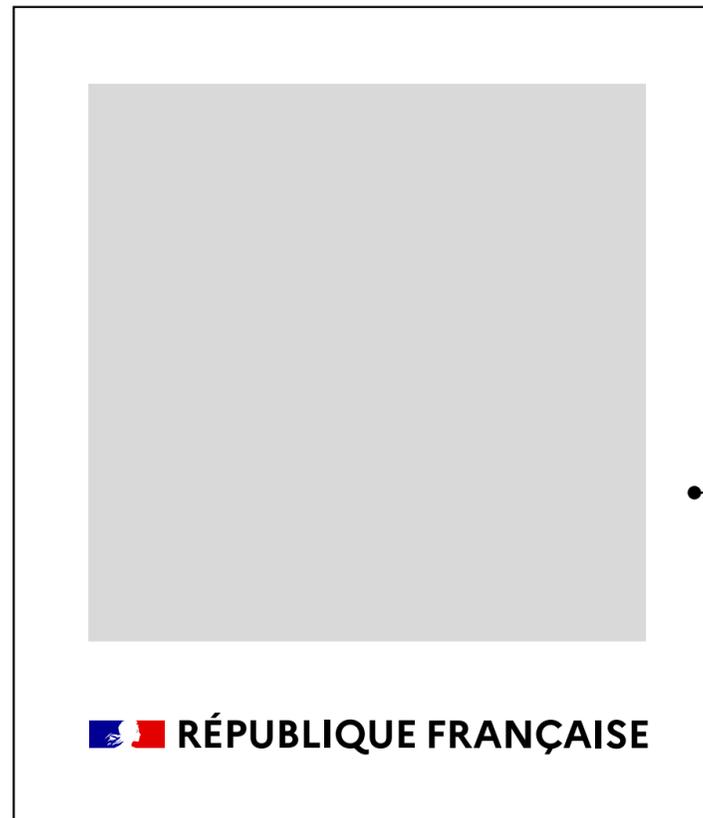
---

Déclinaisons

---

Taille minimale

---



## **Intitulé officiel République Française**

---

L'intitulé officiel République Française est associé en mineur.

● Marie-louise : cadre blanc intermédiaire placé entre le logo et le filet de contour noir. Ne peut être modifié.

● Filet de contour noir : 1 pt.



# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

**Versions couleur/n&b**

---

Déclinaisons

---

Taille minimale

---

Version couleurs



Version noir et blanc





**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



1

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation uniquement, cette version est à utiliser.



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

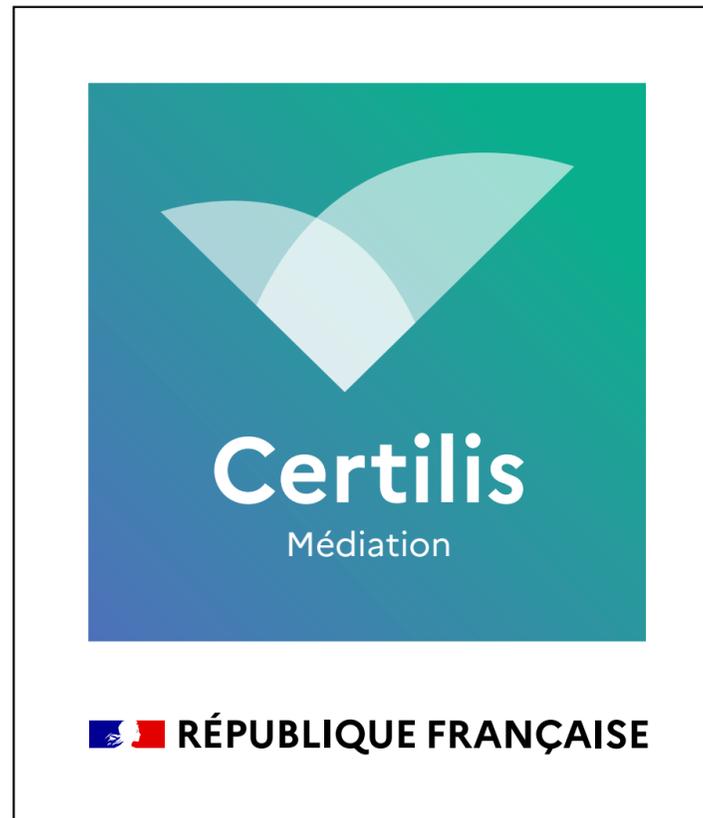
---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



2

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la médiation uniquement, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

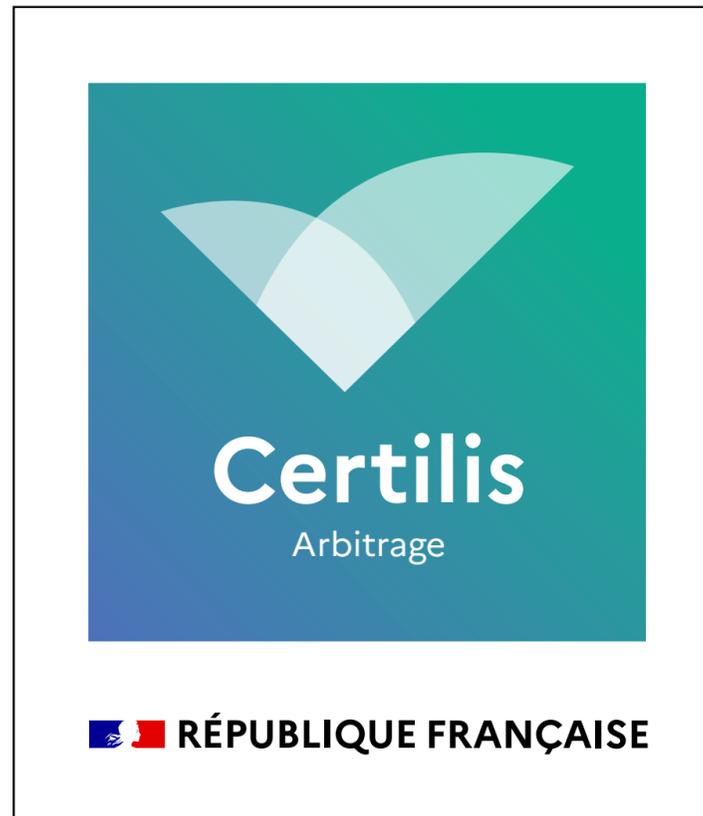
---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



3

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur l'arbitrage uniquement, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



4

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la médiation de la consommation uniquement, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



5

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation et la médiation cette version est à utiliser.



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

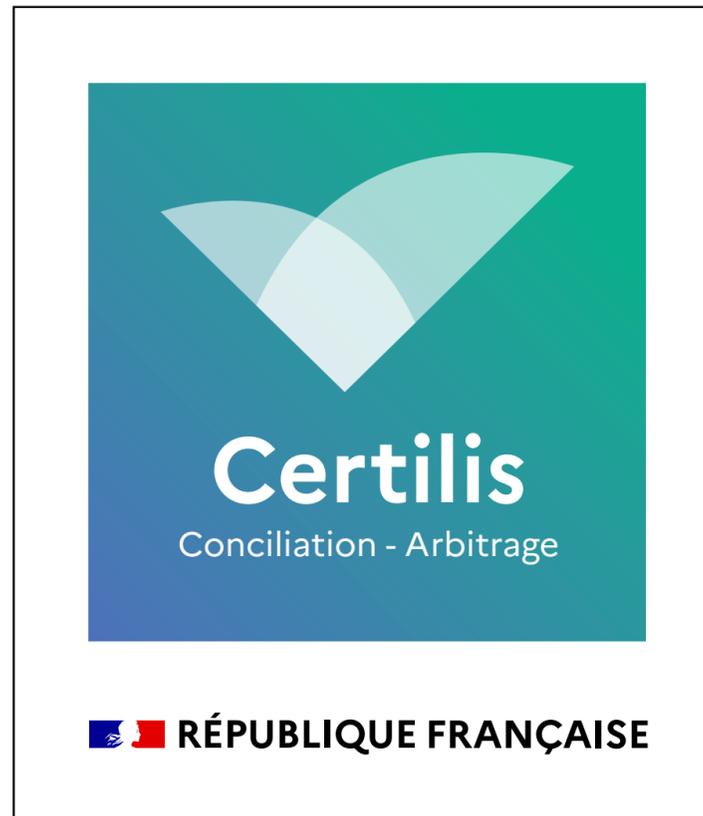
---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



6

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation et l'arbitrage cette version est à utiliser.



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



7

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation et la médiation de la consommation cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



8

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la médiation et l'arbitrage, cette version est à utiliser.



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



9

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la médiation et la médiation de la consommation, cette version est à utiliser.



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



10

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la médiation de la consommation et l'arbitrage, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



11

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation, la médiation et l'arbitrage, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



12

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation, la médiation et la médiation de la consommation cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



**13**

## **Déclinaison**

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation, l'arbitrage et la médiation de la consommation, cette version est à utiliser.



# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



14

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur l'arbitrage, la médiation et la médiation de la consommation, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

---

**Déclinaisons**

---

Taille minimale

---



15

## Déclinaison

---

Lorsque la certification porte sur la conciliation, la médiation, la médiation de la consommation et l'arbitrage, cette version est à utiliser.



---

La typographie

---

Les couleurs

---

Le noir et blanc

---

Intitulé officiel  
République Française

---

Versions couleur/n&b

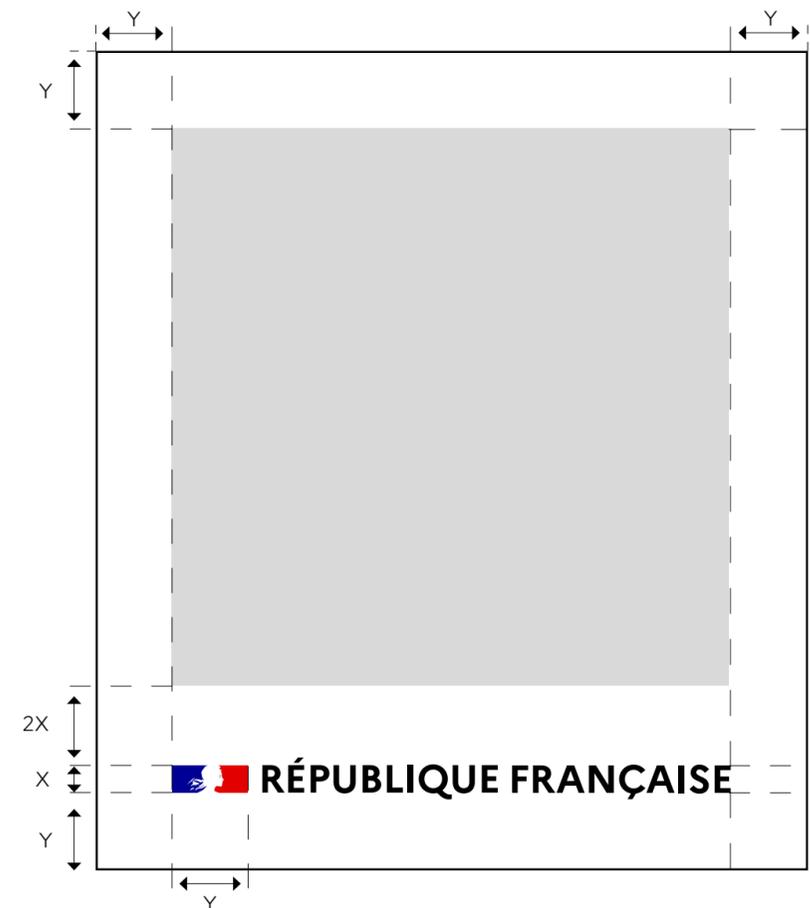
---

Déclinaisons

---

**Taille minimale**

---



## Homothétie

---

Il est essentiel et obligatoire lors d'un changement de taille du logo de garder une homothétie totale.