



# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 21 janvier 2021

### Lancement de Certilis, marque de garantie des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage

Le ministère de la justice lance Certilis, marque de garantie des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage. Cette certification a pour objectif de mieux encadrer le développement de ces prestations en ligne et d'éclairer le citoyen dans ses choix. Elle met en application les dispositions prévues à l'article 4 de la loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.



L'offre de résolution en ligne des différends se développe et se diversifie. Or, il n'est pas toujours simple pour le citoyen de se repérer sur ce marché.

La marque Certilis vise à garantir que le processus de résolution amiable fourni par le service en ligne est conforme au socle d'obligations imposé par la loi.

La certification s'adresse à toute personne physique ou morale qui fournit un service en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage.

Pour en bénéficier, le service en ligne qui le souhaite doit déposer une demande auprès d'un organisme certificateur accrédité par le comité français d'accréditation (COFRAC). Cet organisme réalise alors un audit sur pièces et sur place, afin de vérifier que le service en ligne respecte les critères du référentiel de certification. Si c'est le cas, un certificat est

délivré pour une durée de 3 ans.

Le titulaire de la certification bénéficie alors du droit d'usage de la marque Certilis et de son logo, qu'il peut apposer sur son site internet.

L'utilisateur pourra ainsi facilement identifier les services en ligne conformes aux exigences de la loi.

Par exception, la certification est attribuée de plein droit aux conciliateurs de justice, aux médiateurs inscrits sur la liste des médiateurs prévue à l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 et aux médiateurs inscrits sur la liste prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation au titre de leur activité de médiation de consommation, qui fournissent leur prestation en ligne. Ils peuvent ainsi faire usage de la marque Certilis.

[Plus d'information sur la marque et le processus de certification sur justice.gouv.fr.](https://justice.gouv.fr)

#### Calendrier

Fin janvier 2021 - Le logo est disponible pour les certifiés de plein droit

Mars-avril 2021 - Début de l'accréditation des organismes certificateurs par le COFRAC et ouverture des candidatures à la certification.

Contacts presse

[secretariat-presse.cab@justice.gouv.fr](mailto:secretariat-presse.cab@justice.gouv.fr)

[presse-justice@justice.gouv.fr](mailto:presse-justice@justice.gouv.fr)