Société pour l'attribution des noms de domaine et des numéros sur Internet
Rapport annuel 2016 sur la conformité contractuelle

ICANN

Rapport annuel 2016

http://www.icann.org/en/resources/compliance

Table des matières[1]

I. Faits saillants de l'année 2016
II. Résumé du programme de conformité contractuelle des bureaux d'enregistrement
III. Résumé du programme de conformité contractuelle des opérateurs de registre
IV. Résumé du programme d'audit et d'évaluation des risques liés à la conformité contractuelle
V. Annexes

I. Faits saillants de l'année 2016

Lettre de la vice-présidente en charge de la conformité contractuelle

En 2016, nos efforts et notre énergie ont notamment porté sur l'exécution des contrats et des politiques, ainsi que sur le traitement proactif et collaboratif des dossiers de non-conformité et l'élargissement et développement des activités de sensibilisation.

Au cours de l'année 2016, près de 425 nouveaux gTLD ont été délégués, douze (12) autres ont fait l'objet de contrats de registre (RA) sans être délégués et environ 950 nouveaux bureaux d'enregistrement ont été accrédités par l'ICANN. Le champ d'application de la conformité contractuelle est passé de 1 169 gTLD et 2 100 bureaux d'enregistrement en 2015 à environ 1 215 gTLD et 2 946 bureaux d'enregistrement en 2016. L'équipe du département chargé de la conformité contractuelle a effectué plus de 425 vérifications de conformité auprès d'opérateurs de registres potentiels, y compris des opérateurs se trouvant en situation de propriété croisée avec des bureaux d'enregistrement ou d'autres opérateurs de registre. L'équipe a également procédé à des activités de vérification de la conformité auprès d'environ 1 119 bureaux d'enregistrement dans le cadre du renouvellement ou de la signature de nouveaux contrats, contre

[1] Ces informations sont fournies uniquement à titre informatif. Elles ne sauraient en aucun cas servir de base pour établir des conclusions ou prendre des décisions commerciales.

725 vérifications en 2015. La vérification de la conformité est un contrôle destiné à garantir la conformité des entités affiliées avant la signature d'un contrat.

En 2016, le volume des plaintes a diminué d'environ 6 % par rapport à 2015, la différence portant notamment sur les plaintes relatives aux frais, aux contrats des revendeurs, aux conventions de service (SLA) du WHOIS et aux transferts. En plus des 45 386 plaintes traitées en 2016, l'équipe a effectué des contrôles proactifs de surveillance, a organisé des activités de sensibilisation et a mis en place des initiatives d'amélioration continue. Vous trouverez plus de détails dans les sections ci-dessous.

Les activités d'audit menées en 2016 ont mis l'accent sur les contrats d'accréditation des bureaux d'enregistrement (RAA) 2013 et les nouveaux contrats de registre (RA). En tout, 123 bureaux d'enregistrement et dix opérateurs de registre ont fait l'objet d'audits en 2016. Tous les bureaux d'enregistrement et 80 % des opérateurs de registre concernés ont dû mettre en place des actions de remédiation pour se mettre en conformité. Fin décembre 2016, les audits ont mis en évidence un taux de conformité de 100 % (soit des rapports d'audit sans anomalies). Pendant l'année civile 2016, l'équipe d'audit a examiné plus de 8 500 documents, en quatorze langues, venant de vingt-neuf pays. Vers la fin de l'année 2016, les audits portant sur le nouveau contrat de registre concernaient trente-deux fournisseurs de services de registre sur un total de quarante-quatre. Il s'agit d'un effort important car chaque fournisseur de services de registre gère plusieurs registres.

Dans le cadre des activités de développement professionnel, les membres de l'équipe ont participé en 2016 à des stages de formation sur la conformité contractuelle de l'ICANN, à des stages internes de développement de compétences non techniques et à de nombreuses formations externes en vue d'obtenir des certifications ou des crédits de formation continue. Voici quelques exemples de stages, pour information :

- *Formation sur la continuité des opérations - BCLE AUD (ISO 22301) Planification de la continuité des opérations pour auditeurs ;*
- *Certificats de formation juridique continue minimale (MCLE) sur des sujets tels que :*
    - *brevets, marques de commerce et droits d'auteur ; conseil en propriété intellectuelle ; droits d'auteur et droits des marques dans le domaine de la fanfiction et de l'art ; propriété intellectuelle des boissons ; propriété intellectuelle et modes alternatifs de résolution de litiges (ADR) ; éthique des marques déposées ; principaux problèmes de propriété intellectuelle dans le domaine technique ; logiciels libres (open source) ;*
    - *cours de l'École d'hiver 2016 de l'Association américaine du droit de la propriété intellectuelle « Faire respecter les droits de propriété intellectuelle : de la création à la monétisation et aux litiges » ;*

- *certification internationale de la conformité et la déontologie professionnelle (CCEP-I Certification) ;*
- *introduction à la gouvernance de l'Internet (DiploFoundation) ;*
- *formation aux techniques de gestion de discussions difficiles afin d'acquérir des compétences pour parvenir à des accords ;*
- *formation aux enjeux de la reddition de comptes pour renforcer la responsabilité, améliorer la performance et assurer l'exécution.*

Tel qu'annoncé le 4 janvier 2017(https://www.icann.org/news/announcement-2017-01-04-en), Jamie Hedlund a été nommé vice-président sénior en charge des services de conformité contractuelle et de protection des consommateurs suite au départ d'Allen Grogan. Je vous invite à vous joindre à nous pour souhaiter bonne continuation à Allen et accueillir Jamie dans son nouveau rôle.

Cordialement,

Maguy Serad

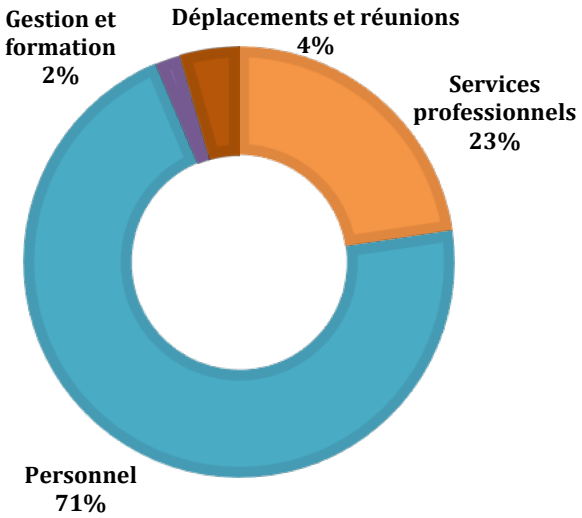
Aperçu de la situation financière

Le budget du département chargé de la conformité contractuelle a augmenté de 4,2 % et s'élève à 4,8 millions d'USD pour l'exercice fiscal 2017. Les fonds sont alloués aux frais de personnel, aux audits de conformité contractuelle et aux déplacements. Le soutien provenant des services partagés avec d'autres départements a augmenté de 5,5 % et représente 2,6 millions d'USD.

En milliers de dollars américains	Budget Exercice fiscal 2017	Budget Exercice fiscal 2016	Variation		Commentaires	Exercice fiscal 2015 Réel	Exercice fiscal 2015 Réel
Budget du département de la conformité contractuelle	4 828 USD	4 635 USD	193 USD	4,2%	Coûts opérationnels du département de la conformité contractuelle pour couvrir les frais de personnel, déplacements et conférences, services professionnels et administration. Augmentation due à l'accroissement du nombre d'employés à temps plein, aux déplacements et aux projets d'amélioration des systèmes.	3 896 USD	3 809 USD
Ressources partagées	2 590 USD	2 455 USD	135 USD	5,5%	Soutien d'autres départements : TI, logistique des réunions, finances, ressources humaines, administration, etc.	2 500 USD	2 416 USD
Vue fonctionnelle totale des activités de conformité contractuelle	**7 418 USD**	**7 090 USD**	**328 USD**	**4,6%**		**6 396 USD**	**6 225 USD**

Pour des informations détaillées concernant le budget de l'ICANN pour l'exercice fiscal 2017, cliquez sur : http://www.icann.org/en/about/financials. Pour des informations supplémentaires sur les dossiers de conformité contractuelle et leurs projets associés, rendez-vous sur le système de gestion des portefeuilles : https://features.icann.org/plan/objective/b3bbd215cfb9b0e7a1215ab83aa79367.

Le schéma ci-dessous présente une ventilation générale du budget du département pour l'exercice fiscal 2017.



Réunions de l'ICANN et activités de sensibilisation

En 2016, l'équipe chargée de la conformité contractuelle a assisté aux 55e, 56e et 57e réunions internationales de l'ICANN. À chacune de ces réunions, elle a organisé des séances d'information sur le programme de conformité contractuelle. À l'ICANN55 et à l'ICANN57, l'équipe a organisé des séances à

huis clos avec les bureaux d'enregistrement et les opérateurs de registre. À ces activités s'ajoutent des réunions avec d'autres groupes de parties prenantes, des réunions en face à face avec les bureaux d'enregistrement et les opérateurs de registre, ainsi que la participation à de nombreuses séances et discussions.

L'équipe a mis en place un grand nombre d'activités de sensibilisation en collaboration avec la Division des domaines mondiaux (GDD), l'équipe en charge de la relation avec les parties prenantes mondiales (GSE) et l'équipe responsable des services aux bureaux d'enregistrement. Pour plus de détails, veuillez consulter le lien suivant : https://www.icann.org/resources/compliance/outreach

Formation en ligne sur la conformité contractuelle

L'ICANN a publié deux nouvelles infographies, portant sur les plaintes relatives aux transferts et les plaintes pour inexactitude des données du WHOIS. Cette initiative vise à améliorer les connaissances de la communauté et à la sensibiliser aux domaines de non-conformité qui suscitent le plus grand nombre de plaintes. L'équipe de l'ICANN chargée des communications a lancé une campagne mondiale ciblée en fonction des pays et des langues. Cette campagne a duré une semaine et a abouti à un total de 83 454 clics sur les infographies. Pour visionner la campagne, rendez-vous sur la page web de la conformité contractuelle : https://www.icann.org/resources/pages/compliance-2012-02-25-en

Initiatives et améliorations

Au cours de l'année 2016, le département chargé de la conformité contractuelle a participé aux activités de collecte d'informations et aux initiatives de développement liées à la mise en œuvre de la nouvelle solution d'entreprise envisagée par l'ICANN, qui devrait inclure un système de tickets pour les dossiers de conformité contractuelle.

Parmi les améliorations mises en place en 2016 figurent les mises à jour du système ainsi que les améliorations au niveau de la clarté et le détail des indicateurs et de la communication. Vous trouverez ci-après un résumé de ces initiatives, dont la liste se trouve en Annexe A.

- Automatisation du système de traitement des plaintes afin d'y inclure des alertes techniques associées aux conventions de service (SLA) et de permettre la génération de notifications de conformité semi-automatiques.
- Automatisation du système de traitement des plaintes afin de générer des plaintes basées sur les rapports du fournisseur de services d'entiercement de données Iron Mountain concernant des données des bureaux d'enregistrement manquantes ou non valides.
- Mise à jour du site icann.org et du système consolidé de tickets afin de s'aligner sur les modifications apportées à la politique de transfert

(anciennement dénommée politique de transfert de noms de domaine entre bureaux d'enregistrement).
- Mise à jour de la page de définition du tableau de bord.
- Mise à jour du tableau de bord mensuel afin d'y inclure les plaintes issues du système de signalement de problèmes liés à l'exactitude du WHOIS (ARS), ainsi qu'une ventilation des données liées à l'inexactitude WHOIS par signalement individuel ou groupé.

Veuillez consulter la section du tableau de bord mensuel consacrée aux rapports de mesure de la performance sur : https://features.icann.org/compliance

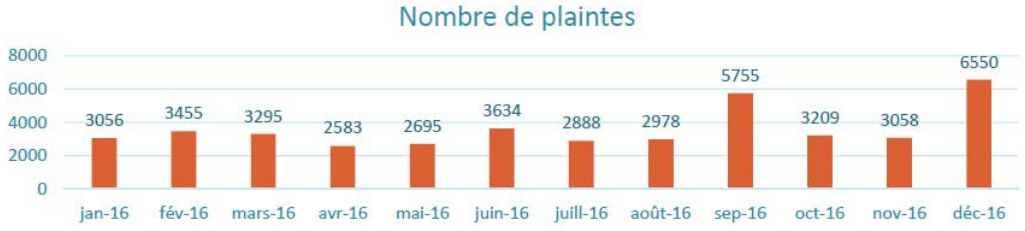
Mesure de la performance en 2016

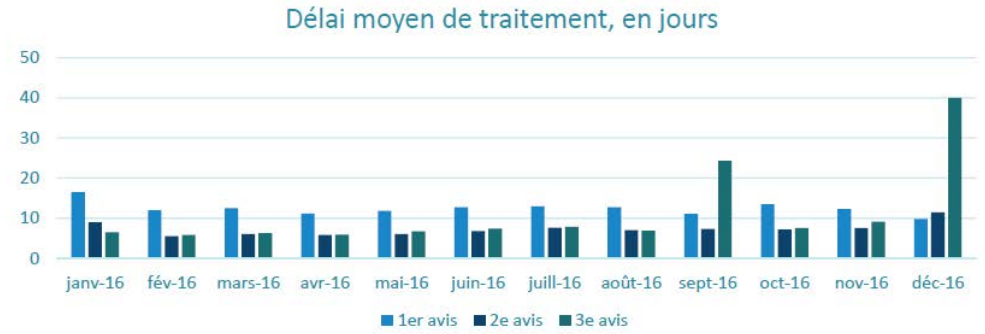
La mesure de la performance effectuée par le département chargé de la conformité contractuelle de l'ICANN porte aussi bien sur l'efficience que sur l'efficacité. L'efficience consiste à « bien faire les choses ». La mesure de l'efficience est associée, entre autres, à la durée du cycle de traitement, aux délais de réponse, aux dossiers en retard de traitement et à l'utilisation du personnel. L'efficacité consiste à « faire les bonnes choses ». La mesure de l'efficacité est associée au respect des contrats et des politiques de consensus, à la résolution de dossiers, à la qualité du service et aux enquêtes de satisfaction.

Veuillez consulter la page consacrée aux rapports de performance du service de conformité contractuelle de l'ICANN sur : https://features.icann.org/compliance. Vous y trouverez des informations adressées à la communauté concernant les activités de conformité, présentées à travers des tableaux de bord et des rapports correspondant à une période continue de 13 mois.

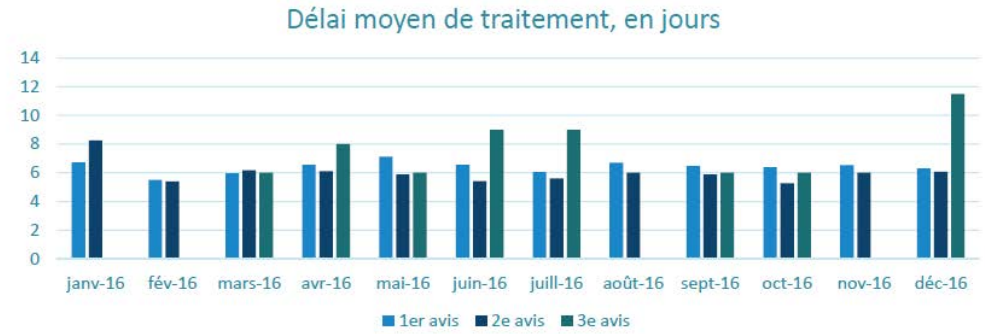
Les graphiques de la page suivante présentent une synthèse de la performance de l'année 2016 avec, pour certains cas, des comparaisons avec la performance de l'année 2015.

Tendances des dossiers de plaintes : nombre et délai de traitement (TAT) - Bureaux d'enregistrement



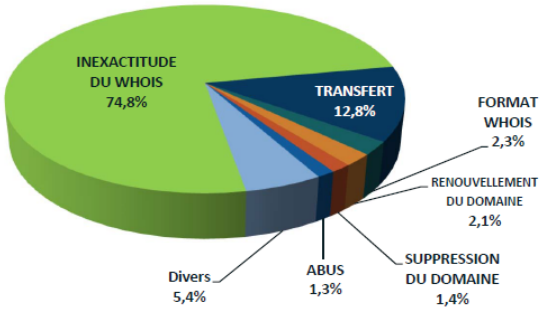


Tendances des dossiers de plaintes : nombre et délai de traitement (TAT) - Opérateurs de registre



Bureaux d'enregistrement : volume de plaintes par type - Année 2016

Distribution des plaintes



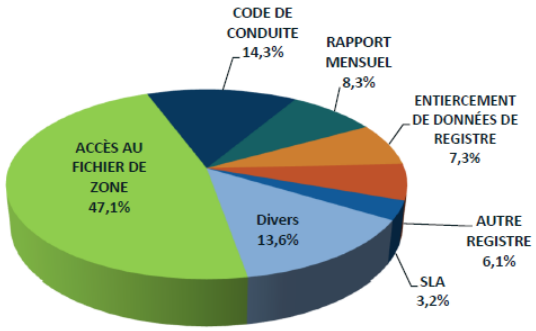
Délai moyen de traitement du bureau d'enregistrement	(en jours)
1er avis	12,8
2e avis	6,7
3e avis	8,7

Notifications formelles	Qté
Volume manquement	22
Volume non-renouvellement	0
Volume suspension	4
Volume résiliation	4

Type	Quantité	Total clôturé avant 1re requête/1er avis
ABUS	548	396
CERTIFICATION DU PDG	230	0
SERVICE CLIENT	243	200
ENTIERCEMENT DE DONNÉES	404	57
DNSSEC, IDN, IPV6	23	16
SUPPRESSION DU DOMAINE	615	591
RENOUVELLEMENT DU DOMAINE	888	584
DÉFAUT DE NOTIFICATION	36	34
FRAIS	6	0
ANONYMISATION / ENREGISTREMENT FIDUCIAIRE	64	48
CONTACT DU BUREAU D'ENREGISTREMENT	114	86
SPECIFICATIONS DE L'INFO DU BUREAU D'ENREGISTREMENT	129	103
AUTRE BUREAU D'ENREGISTREMENT	49	19
CONTRAT DE REVENTE	3	0
TRANSFERT	5 525	4 090
UDRP	219	98
FORMAT WHOIS	976	655
INEXACTITUDE DU WHOIS	**32 292**	**15 186**
INEXACTITUDE DU WHOIS - Révisions de qualité	9	1
INEXACTITUDE DU WHOIS – En masse	3 293	268
INEXACTITUDE DU WHOIS - Individuel	20 432	11 231
ARS WHOIS	8 558	3 686
CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE DU WHOIS	247	206
WHOIS NON-DISPONIBLE	545	328
Total plaintes traitées		43 156
Total plaintes clôturées		40 957
Total clôturé avant 1re requête/1er avis		22 697

Opérateurs de registre : volume de plaintes par type - Année 2016

Distribution des plaintes

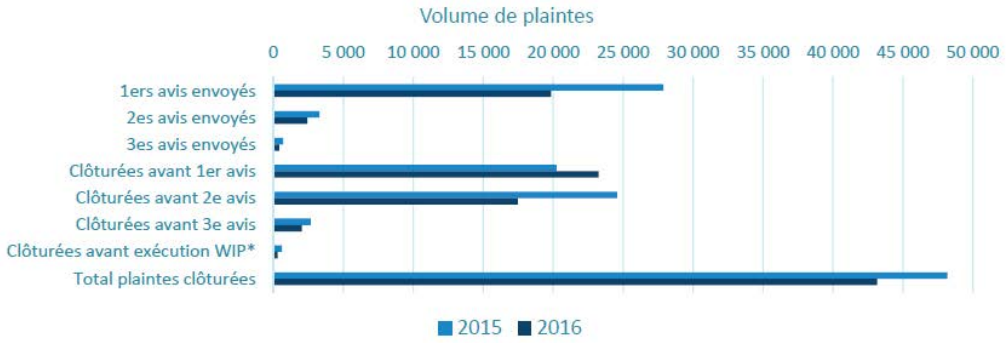


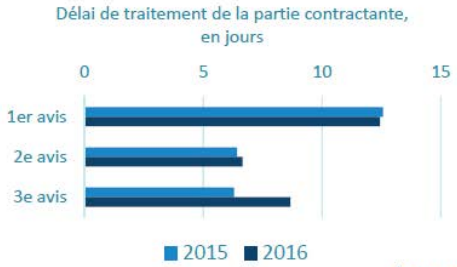
Délai moyen de traitement de l'opérateur de registre	(en jours)
1er avis	6,3
2e avis	5,9
3e avis	8,82

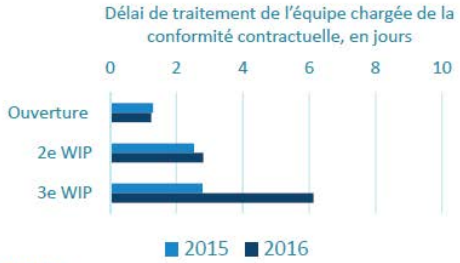
Notifications formelles	Qté
Volume manquement	3
Volume non-renouvellement	0
Volume suspension	0
Volume résiliation	0

Type	Quantité	Total clôturé avant 1re requête/1er avis
DONNÉES DE CONTACT POUR LE SIGNALEMENT D'ABUS	57	55
BRDA	45	0
ZFA EN MASSE	19	0
SERVICES DE RÉCLAMATION	3	3
CODE DE CONDUITE	319	11
RAPPORT MENSUEL	186	3
PIC	13	9
ENTIERCEMENT DE DONNÉES DE REGISTRE	163	0
FRAIS DE REGISTRE	18	0
AUTRE REGISTRE	137	99
NOMS RÉSERVÉS / INTERRUPTION CONTRÔLÉE	56	28
RR-DRP	32	32
SLA	72	43
ALERTES SLA	49	1
PÉRIODE D'ENREGISTREMENT PRIORITAIRE	2	2
URS	8	7
PROHIBITION DES CARACTÈRES GÉNÉRIQUES	1	0
ACCES AU FICHIER DE ZONE	1050	251
Total plaintes traitées		2 230
Total plaintes clôturées		2 198
Total clôturé avant 1re requête/1er avis		544

Statistiques sur les notifications informelles – 2015 / 2016

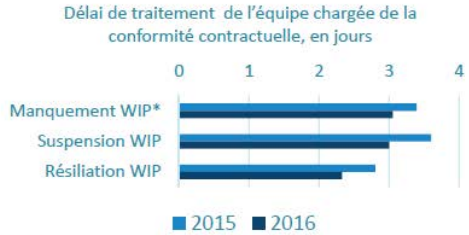






*WIP = TRAVAIL EN COURS

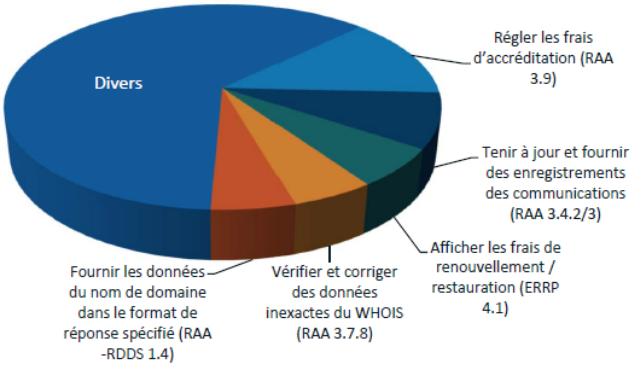
Statistiques sur les notifications formelles – 2015 / 2016



*WIP = TRAVAIL EN COURS

Activité de notification formelle – Année 2016

Motifs des notifications



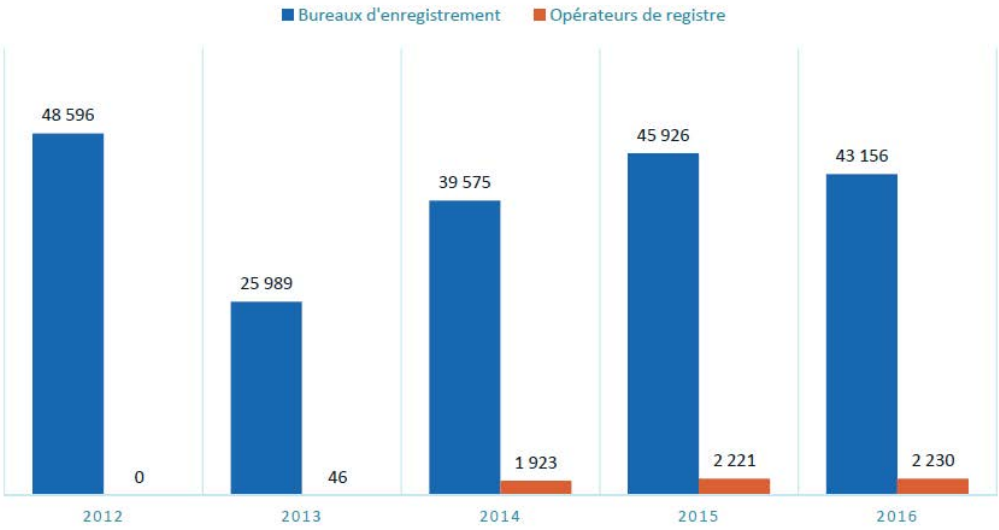
Notifications	Qté
Manquement	25
Non-renouvellement du contrat	0
Suspension	4
Résiliation	4

Manquement Motif de l'avis*	Qté*
Motifs de l'avis d'infraction	119
• Corrigé	74
• Non corrigé	45

**Plusieurs motifs peuvent être à l'origine d'un avis de manquement*

Motifs de notification formelle	Pourcentage
Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)	13 %
Tenir à jour et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)	9 %
Afficher les frais de renouvellement / restauration (ERRP 4.1)	6 %
Vérifier et corriger des données de contact inexactes du WHOIS (RAA/WAPS 3.7.8)	5 %
Fournir les données du nom de domaine dans le format de réponse spécifié (RAA -RDDS 1.4)	5 %
Divers* (Annexe B)	62 %

Volume de plaintes 2012 - 2016



Volume de notifications formelles 2012 - 2016

II. Résumé du programme de conformité contractuelle des bureaux d'enregistrement

En 2016, l'équipe chargée de la conformité contractuelle a axé son travail sur la communication avec les bureaux d'enregistrement, la surveillance proactive et des revues ciblées pour garantir le respect du Contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement (RAA). Parmi ces initiatives figurent :

1) Des activités de sensibilisation portant sur le troisième avis de mise en demeure, menées dans le cadre des efforts d'amélioration continue, avec pour but d'améliorer la conformité des bureaux d'enregistrement en réduisant ou en éliminant la troisième mise en demeure. Le troisième avis de mise en demeure constitue la dernière étape avant l'envoi d'une notification d'infraction. L'équipe du service de conformité contractuelle a mené un projet pilote avec plusieurs bureaux d'enregistrement dans différentes régions. La plupart des bureaux d'enregistrement concernés ont collaboré avec l'ICANN dans ces activités de sensibilisation. Les retours des participants ont été positifs et les résultats préliminaires montrent une tendance à la baisse, voire pour certains cas à la disparition, des troisièmes avis de mise en demeure.

2) Des actions de sensibilisation à la vérification des informations WHOIS, focalisées notamment sur la région APAC, pour garantir la conformité avec les exigences du RAA 2013 concernant la vérification et la validation des informations du WHOIS. Les bureaux d'enregistrement dont les services n'étaient pas en conformité ont travaillé en collaboration avec l'équipe pour mettre à jour leurs systèmes et processus afin de les rendre conformes.

3) Des contrôles d'audit destinés à valider des actions de remédiation mises en place entre juin 2015 et juin 2016 afin de vérifier la mise en conformité des parties contractantes. Les résultats de la révision ont confirmé que les services étaient toujours conformes.

En 2016, l'équipe chargée de la conformité contractuelle a continué à participer à l'initiative du système de signalement de problèmes liés à l'exactitude du WHOIS (ARS). L'ARS du WHOIS est un processus conçu pour mettre en place des évaluations régulières de l'exactitude du WHOIS et en publier les résultats. L'équipe a reçu des plaintes concernant des inexactitudes et des problèmes de format des informations WHOIS, identifiées dans le cadre des trois premiers cycles de la deuxième étape de l'ARS. Les plaintes pour inexactitude des données du WHOIS ont été traitées comme des plaintes individuelles et celles liées au format des données WHOIS ont servi à sélectionner les bureaux d'enregistrement qui allaient faire l'objet d'une sensibilisation ciblée. Pour plus d'informations au sujet de l'ARS du WHOIS, veuillez consulter le rapport de la deuxième étape de l'ARS du WHOIS en cliquant sur le lien suivant : https://whois.icann.org/en/whois-ars-phase-2-reporting.

Problèmes les plus courants au cours de 2016
Les problèmes les plus courants identifiés par l'ICANN en matière de conformité des bureaux d'enregistrement sont répertoriés ci-dessous.

1. Inexactitude du WHOIS

- Les bureaux d'enregistrement omettent de vérifier ou de valider les informations du WHOIS, comme exigé dans la spécification relative au programme d'exactitude du WHOIS (WAPS) figurant dans le RAA 2013.
- Les bureaux d'enregistrement ne font pas la distinction entre les termes « vérification » (qui signifie confirmer ou corriger) et « valider » (qui consiste à s'assurer que les données sont conformes aux normes), tel qu'utilisés dans la WAPS.
- Les bureaux d'enregistrement demandent à leurs revendeurs de confirmer l'exactitude des informations du WHOIS concernant les noms de domaine à propos desquels l'ICANN a reçu des plaintes, plutôt que d'obtenir la confirmation du titulaire du nom de domaine.
- Les bureaux d'enregistrement omettent de fournir la documentation à l'appui des informations du WHOIS mises à jour ou modifiées.
- Les bureaux d'enregistrement ne suspendent pas les noms de domaine dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une plainte pour inexactitude des données du WHOIS et aucune réponse n'est reçue de la part du titulaire du nom, comme exigé dans la WAPS.

2. Format du WHOIS

- Les bureaux d'enregistrement n'affichent pas les données WHOIS dans le format indiqué dans la spécification relative au service d'annuaire de données d'enregistrement (WHOIS) du RAA 2013, la politique relative aux informations WHOIS supplémentaires (AWIP) et le rapport consultatif intitulé « Précisions apportées au contrat de registre et au contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement 2013 (RAA) concernant les spécifications du service d'annuaire de données d'enregistrement (WHOIS) applicables ».
- Les bureaux d'enregistrement n'affichent pas les données WHOIS dans la syntaxe requise par le RAA 2013 ou les normes correspondantes.

3. Abus

- Les bureaux d'enregistrement ne prennent pas des mesures raisonnables et rapides pour répondre de façon appropriée aux rapports d'abus. Ces mesures devraient au moins exiger aux bureaux d'enregistrement de transmettre des plaintes valides aux titulaires de nom de domaine.
- Le RAA 2013 n'exige pas aux bureaux d'enregistrement de suspendre tous les domaines faisant l'objet de plaintes valides en matière d'abus.
- Les organismes d'application de la loi peuvent porter plainte contre des bureaux d'enregistrement se trouvant en dehors de leur juridiction en vertu de l'article 3.18.2 du RAA 2013.

- Les plaintes sont déposées auprès de l'ICANN sans que l'abus présumé soit au préalable communiqué aux bureaux d'enregistrement.

4. Politique de transfert

- Les bureaux d'enregistrement sortants communiquent le code AuthInfo à des contacts autres que le titulaire du nom enregistré.
- Les bureaux d'enregistrement utilisent un formulaire d'autorisation non conforme à la politique de transfert ou envoient le formulaire au contact incorrect.
- Pour obtenir les codes AuthInfo nécessaires au transfert, les bureaux d'enregistrement demandent aux titulaires des noms enregistrés de prendre des mesures supplémentaires qui sont plus strictes que celles requises pour modifier les informations du serveur de noms.
- Les bureaux d'enregistrement ne communiquent pas les codes AuthInfo demandés ou permettent aux titulaires de noms enregistrés de les obtenir à travers un panel de contrôle.

5. Renouvellement / restauration, politique de suppression des noms de domaine expirés (EDDP), politique sur la récupération des enregistrements après leur expiration (ERRP)

- Les bureaux d'enregistrement s'appuient sur leurs revendeurs pour envoyer les notifications de renouvellement en leur nom et ne s'assurent pas que les notifications soient en fait envoyées et que les copies soient conservées.
- Les bureaux d'enregistrement ne respectent pas les obligations concernant la publication sur le web prévues par l'ERRP.
- Les bureaux d'enregistrement n'interrompent pas le processus de résolution du DNS avant la suppression, comme exigé dans l'ERRP.
- Les bureaux d'enregistrement changent le nom du titulaire à l'expiration (RAE) à leurs propres filiales ou revendeurs à la date d'expiration du nom de domaine, sans fournir au RAE des informations claires sur leurs conditions de service en matière d'expiration et de renouvellement.
- Les bureaux d'enregistrement n'envoient pas d'avis de renouvellement aux titulaires des noms de domaine ou aux contacts administratifs répertoriés dans le WHOIS public.

6. Politique uniforme de règlement de litiges relatifs aux noms de domaine (UDRP)

- Les bureaux d'enregistrement ne maintiennent pas le statu quo des noms de domaine concernés par la procédure et permettent soit leur transfert à d'autres bureaux d'enregistrement ou à d'autres titulaires, soit leur suppression.
- Les bureaux d'enregistrement ne verrouillent pas un nom de domaine soumis à une UDRP dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte UDRP de la part d'un fournisseur UDRP.

- Les bureaux d'enregistrement ne fournissent pas les informations demandées dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une demande de vérification d'un fournisseur UDRP.

7. Entiercement de données

- Les bureaux d'enregistrement ne respectent pas le calendrier d'entiercement de données spécifié par l'ICANN.
- Les bureaux d'enregistrement ayant signé le RAA 2013 n'utilisent pas le service d'entiercement pour sauvegarder des données WHOIS publiques et des informations client associées à des domaines faisant appel à des services d'anonymisation et d'enregistrement fiduciaire.
- Les bureaux d'enregistrement n'ont pas recours aux services d'entiercement pour sauvegarder les données de tous les gTLD dont ils assurent la gestion.

8. Autres problèmes concernant l'enregistrement de domaines

- Les bureaux d'enregistrement ne tiennent pas à jour les dossiers d'enregistrement comme exigé dans le RAA et ne s'assurent pas que les revendeurs le fassent et puissent les avoir disponibles sur demande.
- Les bureaux d'enregistrement ne sont pas en mesure de fournir à l'ICANN les copies des communications qu'ils prétendent avoir envoyées aux titulaires des noms de domaine.

Participation aux efforts interdisciplinaires de l'ICANN et aux processus d'élaboration de politiques

En 2016, l'équipe responsable de la conformité contractuelle a également contribué au développement de plusieurs initiatives interdisciplinaires liées aux bureaux d'enregistrement, avec l'équipe chargée du système de signalement de problèmes liés à l'exactitude du WHOIS, l'équipe de révision de la mise en œuvre de l'accréditation des services d'anonymisation et d'enregistrement fiduciaire et les équipes chargées de la mise en œuvre du WHOIS détaillé et de la révision de la mise en œuvre du PDP pour la traduction et la translittération des informations de contact.

III. Résumé du programme de conformité contractuelle des opérateurs de registre

Au cours de l'année 2016, l'équipe responsable de la conformité contractuelle a poursuivi son travail au rythme de la croissance continue du Programme des nouveaux gTLD, qui a abouti à la délégation d'environ 345 nouveaux gTLD - voir https://newgtlds.icann.org/en/program-status/delegated-strings.

Le département chargé de la conformité contractuelle a commencé l'année 2016 avec sa revue annuelle de la conformité des nouveaux gTLD aux exigences de certification annuelle. Il a également poursuivi ses contrôles de surveillance du respect des contrats de registre et des politiques associées, à travers le traitement de dossiers relatifs à des plaintes externes, la mise en place de contrôles et l'examen d'informations publiques.

Des contrôles de conformité ont été mis en place pour évaluer l'état de préparation et l'application de politiques relatives aux opérateurs de registre entrées en vigueur en 2016 dont :

- la politique relative aux informations WHOIS supplémentaires (janvier 2016) ;
- le rapport consultatif « Précisions apportées au contrat de registre et au contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement 2013 concernant les spécifications du service d'annuaire de données d'enregistrement (WHOIS) applicables » (janvier 2016) ;
- le rapport consultatif adressé aux opérateurs de registres gTLD « Correction des ROID non conformes » (janvier 2016) ; et
- la mise en œuvre des mesures proposées pour les étiquettes ASCII à deux caractères lettre/lettre afin d'éviter toute confusion avec les codes de pays concernés, parallèlement à l'autorisation concernant leur introduction (décembre 2016).

En mai 2016, l'ICANN a également mis en œuvre des initiatives d'automatisation de la communication du suivi des conventions de service (SLA). Depuis sa mise en œuvre, le système automatique de communication de la conformité a été déclenché environ quarante-cinq fois en 2016, suite à des périodes d'indisponibilité des SLA.

Les plaintes de tiers relatives à l'accès au fichier de zone et à l'entiercement de données restent les deux principaux types de dossiers liés aux opérateurs de registre auxquels les services de conformité contractuelle ont eu affaire en 2016. L'équipe chargée de la conformité contractuelle a également reçu les premières plaintes valides au titre de la politique de règlement de litiges relatifs aux engagements d'intérêt public et a envoyé ses premiers avis de mise en demeure à des opérateurs de registre de nouveaux gTLD en 2016. Cliquez sur https://features.icann.org/compliance pour consulter les rapports de conformité

contractuelle actualisés et sur https://www.icann.org/compliance/notices pour consulter les notifications relatives à la conformité contractuelle.

Problèmes les plus courants au cours de 2016

Les problèmes les plus courants traités par l'ICANN en matière de conformité des opérateurs de registre sont répertoriés ci-dessous :

1. Accès au fichier de zone par des tiers via les services centralisés de données de zone.
   - Les opérateurs de registre ne répondent pas aux demandes d'accès au fichier de zone.
   - Les opérateurs de registre refusent ou révoquent l'accès pour des raisons non prévues dans le contrat de registre.

2. Entiercement quotidien des données d'enregistrement.
   - Les agents d'entiercement de données n'envoient pas à l'ICANN des notifications quotidiennes d'entiercement.
   - Les opérateurs de registre n'envoient pas à l'ICANN des notifications quotidiennes d'entiercement.
   - Les opérateurs de registre n'effectuent pas d'entiercement de données valides.
   - Les opérateurs de registre n'effectuent pas l'entiercement initial de données en temps opportun.

3. Élaboration de rapports mensuels.
   - Les opérateurs de registre ne présentent pas les rapports mensuels requis.

4. Conventions de service (SLA)
   - Les opérateurs de registre ne respectent pas les conventions de service en matière de disponibilité et de performance établies dans le contrat de registre.

Participation aux efforts interdisciplinaires de l'ICANN et aux processus d'élaboration de politiques

En 2016, l'équipe responsable de la conformité contractuelle a également participé à plusieurs efforts interdisciplinaires, notamment en apportant aux autres équipes ses commentaires à propos de la version préliminaire du rapport consultatif sur la section 3b de la Spécification 11, ainsi qu'à propos des exigences relatives au changement de contrôle des services, aux demandes d'arrangements substantiels de sous-traitance et aux amendements aux contrats passés entre les registres et les bureaux d'enregistrement.

L'équipe responsable de la conformité contractuelle continue également à suivre l'évolution des amendements proposés pour le nouveau contrat de registre des

domaines génériques de premier niveau (gTLD) et des révisions proposées pour la politique sur l'étiquetage et l'affichage normalisés du service d'annuaire de données d'enregistrement, y compris la mise en œuvre d'un profil gTLD pour le protocole d'accès aux données d'enregistrement des noms de domaine.

En outre, l'équipe responsable de la conformité contractuelle a suivi ou participé à plusieurs initiatives et groupes de travail qui se sont penchés sur des politiques applicables aux registres, parmi lesquelles figurent la mise en œuvre du WHOIS détaillé, la protection des identificateurs des OIG et des OING dans tous les gTLD, l'accès des OIG et des OING aux mécanismes de protection de droits curatifs, le suivi des indicateurs en matière de concurrence, choix et confiance du consommateur, la révision des mécanismes de protection de droits, les procédures pour des séries ultérieures de nouveaux gTLD et la traduction et translittération des informations de contact.

IV. Résumé du programme d'audit et d'évaluation des risques liés à la conformité contractuelle

En 2016, l'ICANN a examiné les plans d'audit et les objectifs des tests et les a mis à jour sur la base des leçons tirées des audits précédents et des plaintes reçues.
Les plans d'audit sont disponibles sur :
https://www.icann.org/resources/pages/audits-2012-02-25-en.

Programme d'audit des bureaux d'enregistrement de l'ICANN

Vers la fin mai 2016, l'ICANN a complété l'audit lancé en septembre 2015. Soixante-sept bureaux d'enregistrement ont été sélectionnés pour ce cycle d'audit. Trente-neuf bureaux d'enregistrement ont reçu des rapports d'audit sans anomalies identifiées ; un bureau d'enregistrement s'est vu retirer son accréditation au cours de l'audit et une demande d'audit d'un bureau d'enregistrement n'a pas eu de suite. Vingt-six bureaux d'enregistrement ont reçu des rapports d'audit avec des anomalies répertoriées. Ils ont par la suite mis en œuvre les modifications nécessaires pour éviter que les non-conformités se reproduisent à l'avenir. Veuillez trouver le rapport d'audit publié sur ce lien :
https://www.icann.org/en/system/files/files/compliance-registrar-audit-report-2015-06jul16-en.pdf

En mai 2016, l'ICANN a lancé une autre série d'audits du RAA 2013 auprès de quinze bureaux d'enregistrement, qui s'est achevée en octobre 2016. Les rapports d'audit préliminaires ont fait état d'anomalies dans les quinze bureaux d'enregistrement. Cinq d'entre eux ont corrigé ces anomalies au cours de l'étape de remédiation ; les dix autres ont mis en œuvre les changements nécessaires pour éviter que les non-conformités se reproduisent à l'avenir. Un suivi de l'ICANN (c.-à-d. un nouvel audit partiel) sera nécessaire afin de vérifier que les anomalies restantes soient corrigées. Veuillez trouver le rapport d'audit publié sur ce lien :
https://www.icann.org/en/system/files/files/compliance-registrar-audit-report-2016-16nov16-en.pdf

La plus récente série d'audits de bureaux d'enregistrement, lancée le 4 octobre 2016, se trouve maintenant à l'étape d'audit. Cinquante-quatre bureaux d'enregistrement ont reçu des avis de demande d'information pour participer à l'audit. Sur ces cinquante-quatre bureaux d'enregistrement, quarante-cinq ont été sélectionnés pour passer un audit complet et neuf autres, qui avaient déjà fait l'objet d'audits au cours des cycles précédents, repasseront des audits partiels dans le but de confirmer l'efficacité des mesures de remédiation appliquées après le premier audit. Un bureau d'enregistrement n'a pas répondu à la

demande d'audit et s'est vu retirer son accréditation. Il est prévu que les rapports d'audit préliminaires soient remis aux audités en janvier 2017.

Le plan d'audit du RAA 2013 est disponible sur : https://www.icann.org/en/system/files/files/audit-plan-2013-raa-31mar16-en.pdf

Programme d'audit des opérateurs de registre de l'ICANN

En 2016, l'ICANN a lancé une nouvelle série d'audits du contrat de registre des nouveaux gTLD. Elle a été lancée le 27 janvier 2016 et a pris fin le 20 juin 2016. Dix opérateurs de registre de nouveaux gTLD ont été sélectionnés pour ce cycle d'audits.

Deux opérateurs de registre ont complété l'audit sans aucune anomalie identifiée. Six autres ont passé l'audit et ont corrigé les anomalies au cours de l'étape de remédiation. Les deux opérateurs de registre restants ont complété la mise en place de mesures de remédiation et seront audités lors du prochain cycle d'audits afin de vérifier leur mise en conformité dans les domaines identifiés.

Veuillez trouver le rapport publié sur : https://www.icann.org/en/system/files/files/contractual-compliance-ra-audit-report-2016-12jul16-en.pdf

Initiatives d'audit des fournisseurs de services d'entiercement des données des bureaux d'enregistrement

Fin 2016, l'ICANN comptait un total de huit fournisseurs de services d'entiercement approuvés. La liste se trouve sur : https://newgtlds.icann.org/en/applicants/data-escrow. L'ICANN travaillait en 2016 avec des fournisseurs de services d'entiercement auprès desquels les bureaux d'enregistrement faisaient leurs dépôts de données. L'objectif était de vérifier la conformité des bureaux d'enregistrement aux obligations relatives à l'entiercement de données et d'établir une approche cohérente pour les fournisseurs de services d'entiercement approuvés par l'ICANN.

L'ICANN a également lancé une initiative de surveillance proactive afin de mesurer l'exhaustivité des données des bureaux d'enregistrement déposées auprès des fournisseurs d'entiercement, qui représentent les données de tous les domaines gTLD gérés par chaque bureau d'enregistrement. Cette initiative était limitée aux bureaux d'enregistrement qui utilisaient les services d'entiercement d'Iron Mountain, soit 98 % du total des bureaux d'enregistrement.

En 2016, l'ICANN a continué de surveiller les dépôts de données auprès des fournisseurs de services d'entiercement et a travaillé avec les fournisseurs approuvés (DEA) afin de vérifier que les dépôts requis sont faits en temps voulu et conformément à la spécification.

En 2016, l'ICANN a mené des audits portant sur l'entiercement de données auprès de 194 bureaux d'enregistrement qui avaient reçu un troisième avis de mise en demeure ou une notification d'infraction, ainsi qu'auprès de 200 autres bureaux d'enregistrement dont les dépôts de données n'avaient jamais été audités. Des irrégularités par rapport au dépôt de données ont été identifiées dans près de la moitié des 394 bureaux d'enregistrement audités. Il s'agissait pour la plupart de dépôts incomplets qui n'incluaient pas les domaines qui avaient recours à des services d'anonymisation et d'enregistrement fiduciaire. Toutes les irrégularités ont été corrigées et ont fait l'objet de nouveaux contrôles.

V. Annexes

Annexe A

Liste d'activités de soutien aux initiatives en matière de conformité contractuelle et d'améliorations ayant un impact sur le système.

- Mise à jour du modèle pour refléter les nouvelles politiques en vigueur (politique d'information supplémentaire du WHOIS et clarifications du WHOIS).
- Automatisation du système de traitement de plaintes afin d'y inclure des alertes techniques associées aux conventions de service des opérateurs de registre (y compris des notifications de conformité semi-automatiques).
- Acceptation d'alertes techniques associées aux conventions de service des opérateurs de registre et création de notifications de conformité semi-automatiques.
- Mise à jour du modèle pour refléter les nouvelles politiques en vigueur (politique d'information supplémentaire du WHOIS et clarifications du WHOIS).
- Mise à jour des systèmes de conformité pour permettre au système de signalement de problèmes liés à l'exactitude du WHOIS (ARS) de créer des tickets de conformité basés sur le format de rapport mis à jour de l'ARS du WHOIS.
- Automatisation du système de traitement de plaintes afin de générer des plaintes basées sur les rapports du fournisseur de services d'entiercement de données concernant le dépôt de données des bureaux d'enregistrement manquantes ou non valides.
- Mise à jour des rubriques afin de suivre un format cohérent pour les notifications automatiques de clôture et de confirmation du système.
- Mise à jour destinée à corriger un bogue concernant le texte correct associé au code de résolution des notifications d'auto-clôture d'un type spécifique de plainte liée au transfert.
- Mise à jour pour supprimer une étape du processus concernant la notification de clôture de dossier adressée aux bureaux d'enregistrement lorsque le système complète la validation d'inexactitude du WHOIS et le ticket est clôturé.
- Ajout de contenus supplémentaires à la page du programme de conformité contractuelle sur icann.org pour donner un aperçu des obligations contractuelles des bureaux d'enregistrement et des opérateurs de registre.

Annexe B

Motifs des notifications formelles - 2016

Contrat d'accréditation des bureaux d'enregistrement (RAA) 2009

- Tenir à jour et fournir des registres des communications (RAA 3.4.2/3).
- Effectuer l'entiercement des données d'enregistrement (RAA 3.6).
- Publier sur le site web la politique concernant le renouvellement automatique et la suppression de noms de domaine (RAA 3.7.5.5).
- Répondre aux audits (RAA 3.14).
- Lien vers le site web de l'ICANN où figurent les droits et les responsabilités des titulaires de noms de domaine (RAA 3.15).
- Afficher correctement le logo de l'ICANN sur le site web (Annexe « Utilisation du logo » du RAA).

Contrat d'accréditation des bureaux d'enregistrement (RAA) 2013

- Fournir les services WHOIS (RAA 3.3.1).
- Vérifier et corriger l'exactitude des informations de contact du WHOIS (RAA/WAPS 3.7.8).
- Publier sur le site web le lien vers la spécification relative aux responsabilités et bénéfices des titulaires de noms de domaine (RAA 3.7.10).
- Se conformer à l'UDRP (RAA 3.8).
- Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9).
- Fournir des documents et des informations à l'ICANN (RAA 3.15).
- Compléter et présenter le certificat de conformité (RAA 3.15).
- Afficher le lien vers les informations pédagogiques fournies par l'ICANN pour les titulaires de noms de domaine (RAA 3.16).
- Publier sur le site web les informations exigées par la spécification relative aux informations des bureaux d'enregistrement (RAA 3.17).
- Publier sur le site web l'adresse postale (RAA 3.17 et RIS 7).
- Tenir à jour et fournir les informations requises par la spécification relative aux informations des bureaux d'enregistrement (RAA 3.17 et RIS 8, 9, 13).
- Publier sur le site web les noms et les fonctions des cadres de direction (RAA 3.17 et RIS 17).
- Publier sur le site web le nom de l'entité mère ultime (RAA 3.17 et RIS 22).
- Publier sur le site web l'adresse électronique pour le signalement d'abus (RAA 3.18.1).
- Tenir à jour et fournir des documents liés aux rapports d'abus (RAA 3.18.3).
- Publier sur le site web une description des procédures pour la réception et le suivi du signalement d'abus (RAA 3.18.3).
- Valider et vérifier les informations de contact du WHOIS (RAA/WAPS 1, 2, 4)
- Fournir les données du nom de domaine dans le format de réponse spécifié (RAA -RDDS 1.4).
- Interdire l'utilisation de la sous-licence du logo de l'ICANN à toute autre partie (spécification du RAA relative à la licence du logo).

- Afficher correctement le logo de l'ICANN sur le site web (spécification du RAA relative à l'utilisation du logo).
- Afficher les frais de renouvellement / restauration (ERRP 4.1).
- Afficher les méthodes utilisées pour envoyer les notifications avant et après expiration (ERRP 4.2).

Contrat de registre (RA) des nouveaux gTLD

- Régler les frais en retard de paiement (chapitre 6 du RA).
- Publier sur le site web principal un lien vers la page web désignée par l'ICANN qui contient la politique WHOIS ainsi que le matériel d'information (article 1.11 de la spécification 4 du RA).
- Publier sur le site web les déclarations de pratiques des DNSSEC (DPS) (article 1.3 de la spécification 6 du RA).
- Publier sur le site web les détails de contact en cas d'abus (article 4.1 de la spécification 6 du RA).