

## LES PRINCIPAUX ACTEURS



**La Société pour l'attribution des noms de domaine et des numéros sur Internet (L'ICANN)** coordonne le système mondial d'identificateurs uniques de l'Internet.



Tapez l'adresse d'un site Web. Les identificateurs que l'ICANN aide à coordonner, permettent à votre navigateur d'arriver au bon endroit.



### Registres et bureaux d'enregistrement

Pour vous assurer l'accès à la bonne adresse Internet, l'ICANN a passé des contrats avec des sociétés d'enregistrement de noms de domaine (bureaux d'enregistrement) et avec des organisations responsables de l'opération des domaines de premier niveau de plus de deux caractères (registres) dans le monde entier.



### Conformité contractuelle

Les contrats sont appliqués à travers la **conformité contractuelle**. La mission est de préserver la **sécurité**, la **stabilité** et la **résilience** du système des noms de domaine et de promouvoir la confiance des consommateurs grâce à la **prévention**, la **transparence** et l'**application de la loi**.



### Détenteurs de noms de domaine

Quand quelqu'un a une plainte concernant un nom de domaine un bureau d'enregistrement ou un registre, la conformité contractuelle est souvent la première option pour traiter et résoudre la plainte. Son système de dépôt de plaintes en ligne est facile à utiliser et la plupart des utilisateurs peuvent s'attendre à une résolution dans les 17 jours du dépôt.

## PLAINTES COURANTES TRAITÉES PAR L'ICANN



**Problèmes de transfert de noms de domaine** associés à des transferts non autorisés ou à des demandes de transferts non réussies



**Problèmes de renouvellement de noms de domaine** liés aux frais, aux rappels de renouvellement ou aux réactivations



**Problèmes de données d'enregistrement du nom de domaine** liés aux données WHOIS incorrectes ou à l'accès aux données du WHOIS



**Questions concernant les codes de conduite des registres** liées à la violation du registre comme par exemple accorder un traitement plus favorable à certains bureaux d'enregistrement

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINE ?



Déposer une plainte en ligne à [www.icann.org/compliance](http://www.icann.org/compliance)



S'assurer que celle-ci soit déposée correctement



L'ICANN collabore avec l'organisation d'enregistrement pour résoudre le problème



Compléter une enquête de satisfaction des clients pour aider l'ICANN à améliorer en permanence son service client

## PLAINTES TRAITÉES PAR D'AUTRES ORGANISATIONS



Logiciels malveillants – code malveillant qui comprend des vers et des virus



Hameçonnage – tentative illégale de voler des informations confidentielles en faisant semblant d'être une entité digne de confiance dédiée aux communications électroniques



Litiges privés – cela comprend des violations au contrat, la diffamation et les litiges liés au service client



Hébergement Web - divers services, de matériel et de logiciels pour le **stockage de données**



Spam – communication électronique indésirable ou non sollicitée



Contenu du site Web – l'expérience des utilisateurs vis à vis du texte, des images et du son

## À QUI VOUS ADRESSER ?



À la société qui a enregistré l'adresse du site Web



Aux organismes d'application de la loi



Aux agences du gouvernement



Aux sociétés d'hébergement Web



À un avocat



Si la société d'enregistrement n'est pas conforme aux exigences des rapports d'abus, contactez la **Conformité contractuelle**



Pour de plus amples informations, visitez-nous à : [icann.org/compliance](http://icann.org/compliance)



Pour nous contacter, envoyez votre courrier à : [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org)