

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

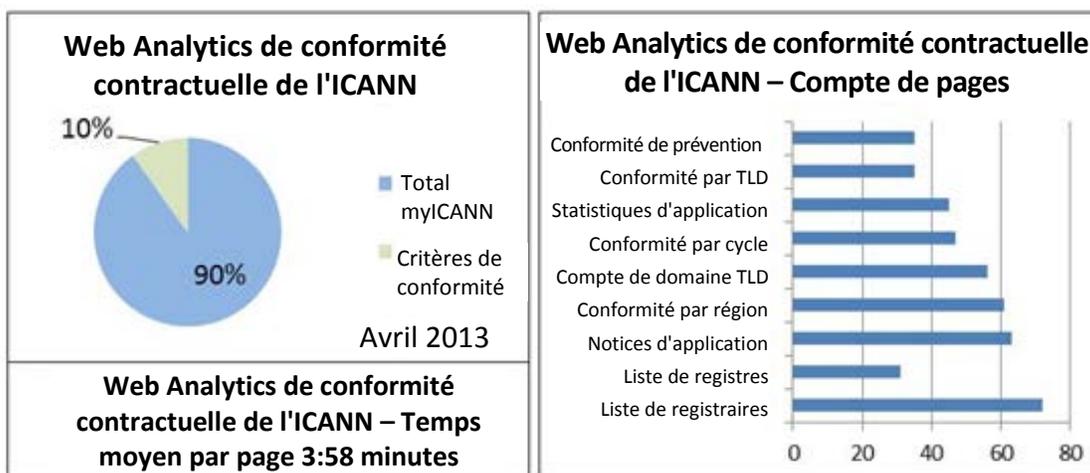
Table des matières¹

- [Mise à jour générale](#)
- [Mise à jour du programme d'audit](#)
- [Récapitulatif de la gestion et de l'application des plaintes](#)

Mise à jour générale

Critères de conformité contractuelle sur myICANN

Depuis son lancement au cours de la 46^{ème} réunion de l'ICANN le 15 avril 2013, le [Rapport de conformité contractuelle de l'ICANN](#) accessible sur myICANN est devenu une page de destination populaire. Les données Web Analytics montrent que dix pour cent de tout le trafic sur myICANN en avril constituait des consultations des critères de conformité.



¹ Cette mise à jour est fournie à des fins d'information uniquement. Merci de ne pas fonder des conclusions ou des décisions commerciales sur les informations contenues dans cette mise à jour.

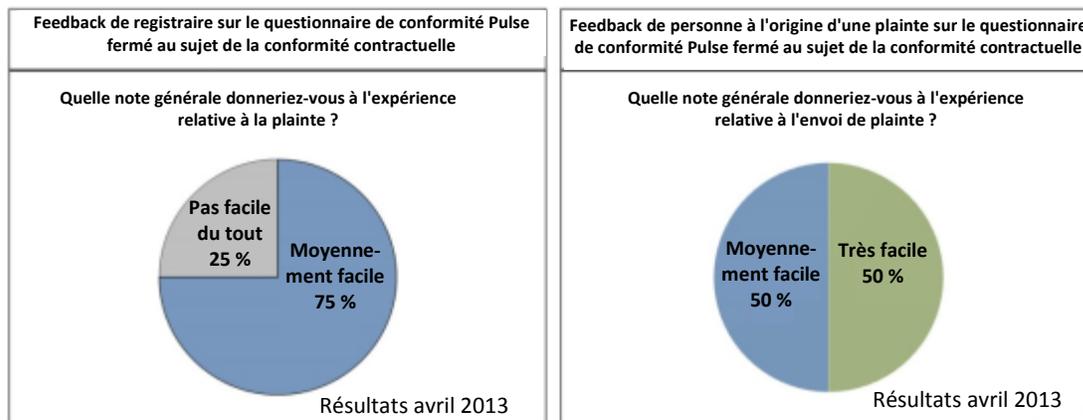
Mise à jour du système de gestion de plaintes consolidé

Le plan de migration des types de plaintes de conformité contractuelle restantes respecte le calendrier prévu. Le transfert et le développement UDRP est terminé, la navigation Web et les articles En savoir plus ont été écrits, les formulaires de saisie de plainte ont été créés et le développement de workflow back-end est presque terminé pour le Renouvellement / la Rédemption de domaine, le Contact de registraire, l'Indisponibilité Whois et les Plaintes de registre. A l'heure actuelle, le système de gestion de conformité contractuelle est terminé à 52 %.

Questionnaire Pulse d'amélioration continue

A partir d'avril, après la fermeture des tickets de plainte d'inexactitudes Whois dans le nouveau système de plaintes consolidé, l'ICANN commença à envoyer des questionnaires Pulse de suivi d'amélioration continue à la personne à l'origine de la plainte et au registraire. L'objectif du questionnaire est d'obtenir un feedback, de mesurer le niveau de satisfaction et de définir des zones d'amélioration spécifiques quant au processus d'envoi et de gestion des plaintes. Les questions du questionnaire à l'intention de la personne à l'origine de la plainte se concentre sur la facilité d'envoi d'une plainte, la clarté des instructions, la résolution de la plainte et une note globale de l'expérience d'envoi de plainte. Les registraires se voient demander des informations sur la plainte, sur la clarté des instructions, sur la réactivité de l'ICANN aux questions ainsi qu'une note globale sur l'expérience relative à la plainte.

En avril 2013, les plaintes fermées d'Inexactitudes Whois ont générées 968 invitations à des questionnaires envoyées aux personnes à l'origine des plaintes et 562 invitations à des questionnaires ont été envoyés aux Registraires. Le taux de réponse aux questionnaires était inférieure à un pour cent pour les personnes à l'origine de la plainte et pour les registraires. Les résultats concernant la question de satisfaction générale sont présentées ci-dessous. En termes de statistiques, le taux de réponses est trop faible pour mériter une note, mais cela montre que le nouveau processus de questionnaires de Pulse fonctionne.



Mise à jour du programme d'audit

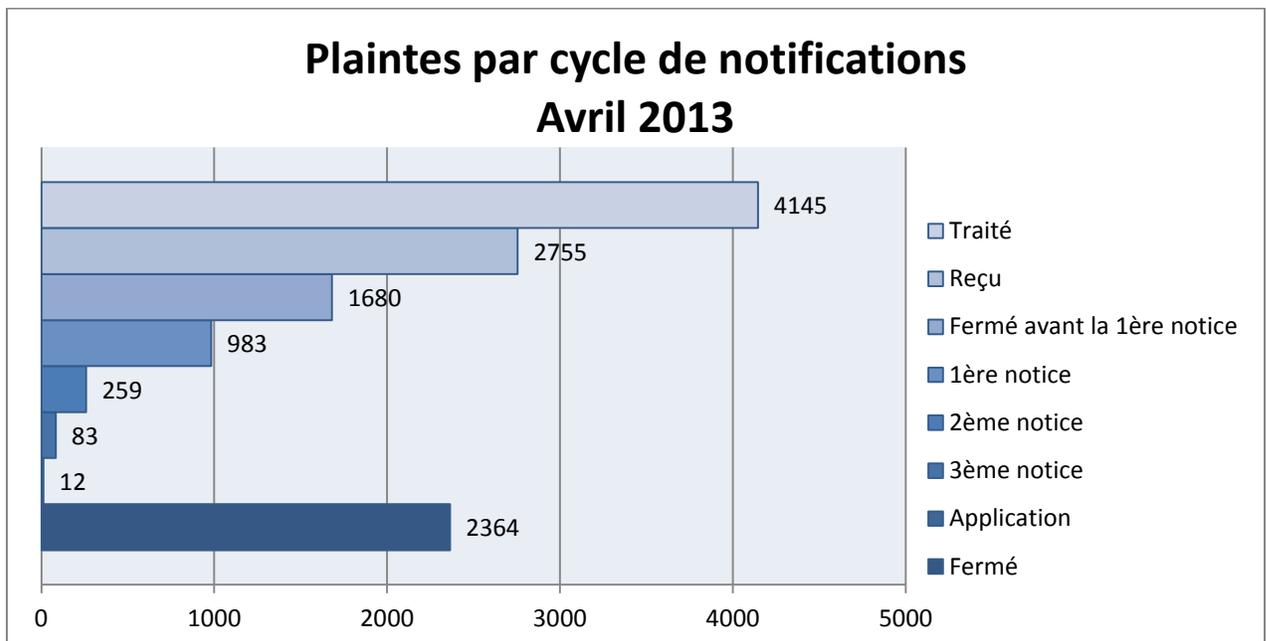
En avril, l'ICANN termina les phases d'Audit et d'établissement de rapport, qui consistaient d'évaluations documentées et de génération de Rapports d'audit individuels auprès des participants restants dans le Programme d'audit Year One et lança la Phase de correction. 19 Rapports d'audit sont encore à traiter et demeurent en cours de correction.

Le 29 avril 2013, l'ICANN envoya un « Questionnaire d'amélioration continue d'audit et de correction » de suivi aux participants.

Dates clés du programme d'audit Year-1							
Demande d'info			Phase d'audit		Phase d'établissement de rapports		Correction
1ère notice	2ème notice	3ème notice	Début	Fin	Début	Fin	
26 nov. 2012	17 déc. 2012	28 déc. 2012	7 jan. 2013	12 avril 2013	15 avril 2013	19 avril 2013	22 avril 2013

Veuillez consulter <http://www.icann.org/en/resources/compliance/audits> pour en apprendre plus sur ce programme.

Récapitulatif de la gestion et de l'application des plaintes



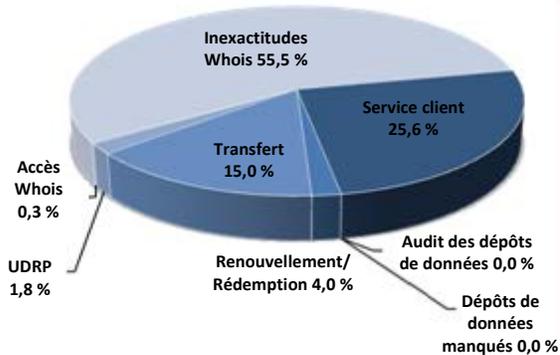
ACTIVITÉ D'APPLICATION d'AVRIL 2013						
DATE D'ENVOI	DATE DUE	REGISTRAIRE	N° IANA	TYPE DE NOTICE	BASE DE NOTICE D'ÉCHEC	STATUT
23-avr-13	14-mai-13	Basic Fusion, Inc.	813	Rupture	Payer les frais d'accréditation (RAA 3.9)	
					Communiquer les modifications des données de contact (RAA 5.11)	
23-avr-13	14-mai-13	A. Telecom, S.A.	1458	Rupture	Payer les frais d'accréditation (RAA 3.9)	
					Communiquer les modifications des données de contact (RAA 5.11)	
23-avr-13	14-mai-13	Dotted Ventures,	833	Rupture	Payer les frais d'accréditation (RAA 3.9)	
25-avr-13	16-mai-13	DNS:NET Internet Service GmbH	643	Rupture	Répondre aux audits (RAA 3.14)	
					Maintenir et fournir les fichiers de communication (RAA 3.4.2/3)	
					Communiquer les modifications des données de contact (RAA 5.11)	
					Payer les frais d'accréditation (RAA 3.9)	
26-avr-13	17-mai-13	Ground Internet,	936	Rupture	Payer les frais d'accréditation (RAA 3.9)	
26-avr-13	17-mai-13	Eserver SRL	1497	Rupture	Payer les frais d'accréditation (RAA 3.9)	
					Communiquer les modifications des données de contact (RAA 5.11)	
MISES A JOUR D'APPLICATION de MOIS PRÉCÉDENTS						
18-jan-13	8-fév-13	Cheapies.com Inc.	1039	Rupture	Fournir les fichiers de communication (RAA 3.4.3)	<i>Données et documents en cours de consultation par l'ICANN</i>
					Proposer une occasion raisonnable de débloquer le nom de domaine (IRTP 3)	<i>Données et documents en cours de consultation par l'ICANN</i>
					Fournir le code d'info d'authentification (IRTP 5)	<i>Données et documents en cours de consultation par l'ICANN</i>

Veuillez consulter <http://www.icann.org/en/resources/compliance/newsletter> pour obtenir des informations à jour.

Résultats des performances de conformité

Avril 2013

Conformité – Avril 2013



2 743 plaintes
12 mesures d'application

Avril 2013	Toutes les plaintes reçues par type	Quantité
Phase de prévention	Service client	701
	Audit des dépôts de données	0
	Dépôts de données manqués	0
	Transfert	411
	Renouvellement/Rédemption	50
	UDRP	51
	Accès Whois	8
	Inexactitudes Whois	1 522
	Total de plaintes	2 743
Phase d'application	Rupture	12
	Suspension	0
	Résiliation / Non-renouvellement	0