

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

Table des matières¹

- [Mise à jour générale](#)
- [Mise à jour du programme d'audit](#)
- [Synthèse sur l'application de la loi et la gestion des réclamations](#)

Mise à jour générale

La migration de la gestion des plaintes a été complétée

Le 7 juin 2013, l'ICANN a complété la migration de tous les systèmes de plaintes, de types de plaintes de de processus existants dans une page Web, point unique de réception des plaintes.

Lien vers la nouvelle page de réception de plaintes dans la page d'ICANN.ORG
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/complaints>.

L'automatisation de l'approche et des processus de conformité ont amélioré l'efficacité et l'efficience opérationnelles. Une telle automatisation améliore la résolution informelle, le respect et la communication des plaintes et fournit une plateforme à travers laquelle est mis en œuvre un sondage intégral pour obtenir le feedback continu.

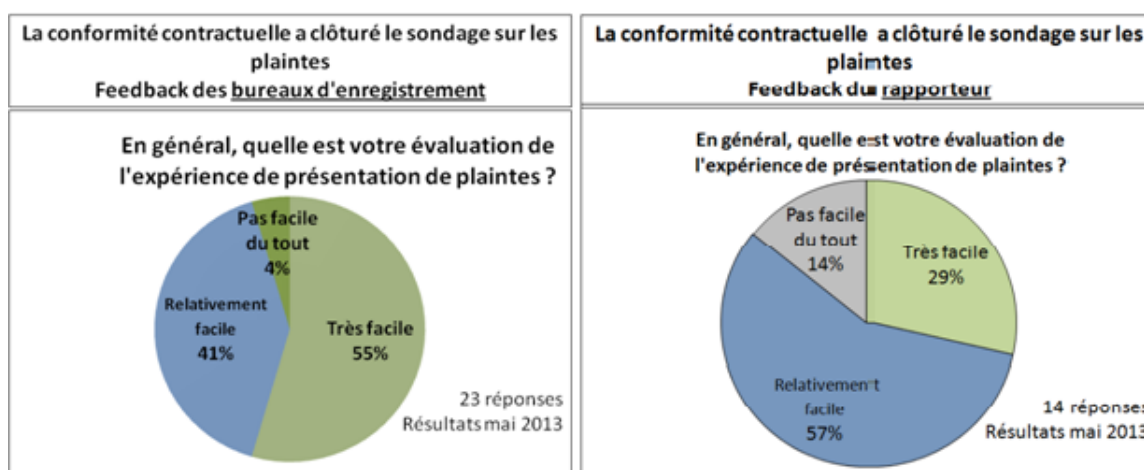
En mai, la migration a inclus les plaintes restantes (renouvellement de domaine / rédemption, contact avec les bureaux d'enregistrement, transfert et non disponibilité du Whois), la navigation Web des plaintes mises à jour et les 47 questions fréquentes habituelle.

Mise à jour du sondage de mai

Les plaintes sur l'inexactitude du Whois ont généré 951 invitations au sondage envoyées au rapporteur des plaintes et 540 invitations au sondage envoyées aux bureaux d'enregistrement. Le taux de réponse au sondage a été de 1,5 % des

¹ Cette mise à jour n'est fournie qu'à titre informatif. Veuillez ne pas agir sur la foi des informations contenues dans cette mise à jour pour tirer des conclusions ou prendre des décisions commerciales.

rapporteurs et de 4,3 % des bureaux d'enregistrement. Les questions sur les résultats généraux de satisfaction sont répondues ci-dessous :



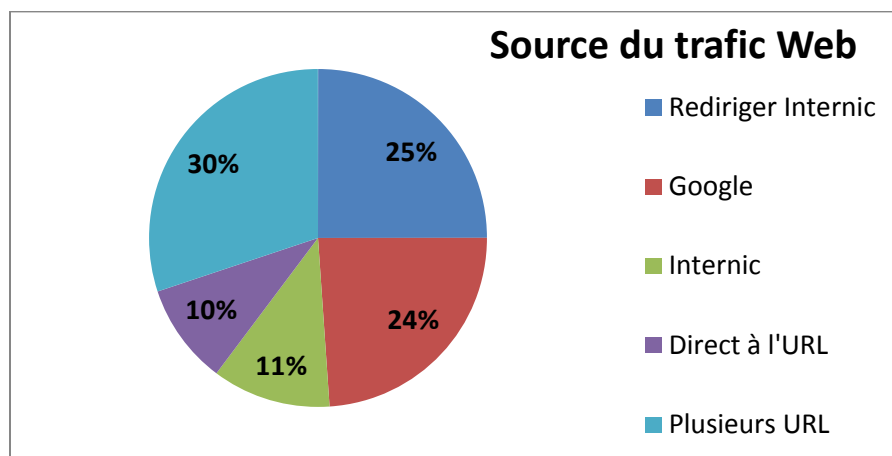
Activité du site Web de soumission de plaintes sur la conformité contractuelle

Le nombre de visites aux pages Web pour le formulaire de plainte sur l'inexactitude du Whois, de navigation web et de la foire aux questions (FAQ) sont présentés ci-dessous. Ces chiffres représentent six semaines de données depuis la publication du nouveau formulaire sur l'inexactitude du Whois et une semaine de données pour le nouveau formulaire de plaintes UDRP, lancé le 22 mai 2013.

Conformité contractuelle Pages Web	Visualisations	Moyenne page / temps (secondes)
Formulaire de plaintes sur l'inexactitude du Whois	20352	88
Formulaire de plaintes UDRP	260	175
Sur les plaintes en matière de Whois	2 277	47
Comment corriger mon Whois	820	135
Sur les plaintes en matière de RAA	304	115
Sur la conformité du registre	253	106
Sur l'inexactitude du Whois	220	80

Sur les inexactitudes du Whois	220	80
Sur la recherche du Whois	214	77
Sur le Whois	172	63
Sur l'accès à la recherche du Whois	103	40
Sur la conformité du ccTLD	92	106
Sur la recherche du Whois qui ne marche pas	74	36
Sur Proxy / confidentialité	74	56
Sur les plaintes du spam du Whois	42	109
Sur l'UDRP	41	89
Comment remplir l'UDRP	22	55
Comment appliquer l'UDRP	13	12
Sur les disputes en matière de noms de domaine	11	18

Les 20 352 visites à la page Web pour le Formulaire de plaintes sur l'inexactitude du Whois ont généré 3872 plaintes. Les 260 visites à la page Web pour le Formulaire de plaintes UDRP ont généré quatre plaintes. En résumé, 3 % du total du trafic Web sur ICANN.ORG est dédié aux pages Web de présentation de plaintes. La source du trafic vers les pages Web de soumission de plaintes se trouvent ci-dessous :



Disponibilité de l'accord d'accréditation des bureaux d'enregistrement 2013 et de la politique sur la récupération des enregistrements après leur expiration

Le RAA final 2013 proposé <http://www.icann.org/en/news/public-comment/proposed-raa-22apr13-en.htm> et la politique sur la récupération des enregistrements après leur expiration <http://www.icann.org/en/resources/registrars/consensus-policies/errp> incluent de nouvelles dispositions qui exigent que la conformité contractuelle établisse des processus de surveillance supplémentaires afin d'assurer que les bureaux d'enregistrement accrédités par l'ICANN respectent leurs obligations contractuelles.

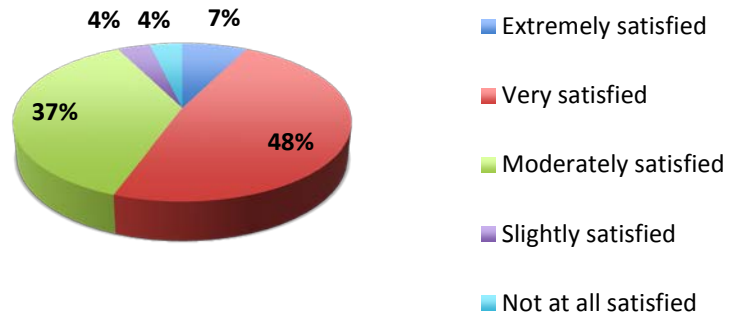
La conformité contractuelle est en pleine révision et finalisation des diagrammes de processus, des procédures d'intervention, modèles et d'autres documents opérationnels nécessaires pour surveiller effectivement et pour faire respecter la conformité avec le RAA 2013 et l'ERRP.

Mise à jour du programme d'audit

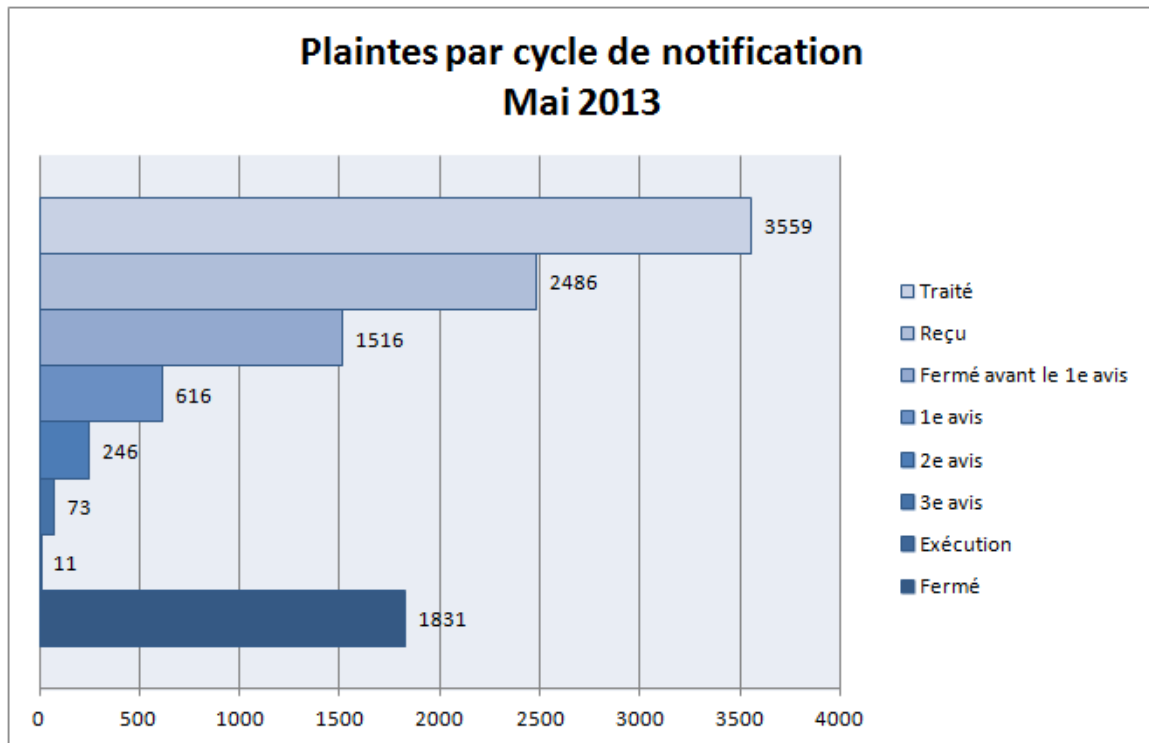
Le 31 mai 2013, la première année du programme d'audit a été complétée. Un rapport d'audit complet avec le résumé des résultats sera publié en juin 2013.

Dates cibles du programme d'audit – Année 1							
Demande d'informations			Étape d'audit		Étape de rapport		Rémédiation
1e Avis	2e Avis	3e Avis	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

Pour conclure la première année du programme d'audit, l'ICANN a réalisé un « sondage sur les améliorations continues des audits et de la remédiation » auprès des participants. Les niveaux de satisfaction sur la communication, le processus et les outils sont reflétés ci-dessous :



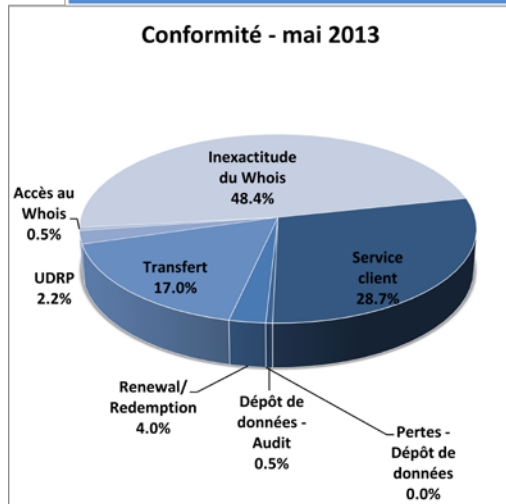
Synthèse sur l'application de la loi et la gestion des réclamations



ACTIVITÉS DE MISE EN APPLICATION POUR MAI 2013						
ENVOYÉ LE	ÉCHÉANCE	BUREAU D'ENREGISTREMENT	IANA ID	TYPED'AVIS	STATUT	MOTIF DE L'AVIS D'INFRACTION
7 mai-13	28 ma-13	Dattatec.com SRL	1388	Manquement	Rémédié	Prendre des mesures raisonnables pour éliminer les inexactitudes du Whois (RAA)
					Rémédié	Maintenir et fournir des registres de communication (RAA 3.4.2/3)
					Rémédié	Lien vers le site Web de l'ICANN sur les responsabilités et les droits du registrant (RAA 3.15)
					Rémédié	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
7 mai-13	29 ma-13	DomainSnap, LLC	1554	Manquement	<i>Données sous révision par l'ICANN</i>	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
8 mai-13	30 ma-13	Internet Solutions (Pty) Ltd.	1079	Manquement	Rémédié	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
10 mai-13	3 juin-13	USA Webhost, Inc	439	Manquement	Répondre aux audits (RAA3.14)	
					Maintenir et fournir des registres de communication (RAA 3.4.2/3)	
					Fournir des services Whois (RAA 3.3.3)	
29 mai-13	18 juin-13	AsiaRegister, Inc	1084	Manquement	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)	
					Lien vers le site Web de l'ICANN sur les responsabilités et les droits du registrant (RAA 3.15)	
MISE À JOUR DES ACTIVITÉS DE MISE EN APPLICATION DES MOIS PRÉCÉDENTS						
13 mai-13	8 fév-13	Cheapies.com Inc.	1039	Manquement	Rémédié	Fournir des registres de communication (RAA 3.4.3)
					Rémédié	Donner une possibilité raisonnable de déverrouiller le nom de domaine (IRTP3)
					Rémédié	Fournir le code Authinfo (IRTP 5)
23 avr-13	14 ma-13	Basic Fusion, Inc.	813	Manquement	<i>Données sous révision par l'ICANN</i>	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9) Communiquer les modifications aux données de contact (RAA 5.11)
23 avr-13	14 ma-13	A. Telecom, S.A	1458	Manquement	Rémédié	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
					<i>Données sous révision par l'ICANN</i>	Communiquer les modifications aux données de contact (RAA 5.11)
23 avr-13	14 ma-13	Dotted Ventures, Inc.	833	Manquement	<i>Données sous révision par l'ICANN</i>	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
25 avr-13	16 ma-13	DISHNET Internet Service GmbH	643	Manquement	Rémédié	Répondre aux audits (RAA3.14)
					Rémédié	Maintenir et fournir des registres de communication (RAA 3.4.2/3)
					Rémédié	Communiquer les modifications aux données de contact (RAA 5.11)
					Rémédié	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
25 avr-13	17 ma-13	Ground Internet, Inc.	936	Manquement	Rémédié	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
25 avr-13	17 ma-13	Elsevier SRL	1457	Manquement	<i>Données sous révision par l'ICANN</i>	Payer les frais d'accréditation (RAA3.9)
					<i>Données sous révision par l'ICANN</i>	Communiquer les modifications aux données de contact (RAA 5.11)

Résultats de la conformité

Mai 2013



2445 Plaintes
11 actions d'application

Mai 2013	Toutes les plaintes reçues par type	Quantité
Phase de prévention	Service client	702
	Dépôt de données Audit	12
	Transfert	415
	UDRP	55
	Renouvellement / Rédemption	65
	Accès aux données Whois	13
	Inexactitude du Whois	1,183
	Total des plaintes	2,445
Phase d'application	Manquement	11
	Suspension	0
	Terminé/ Non renouvellement	0