

---

## **Table des matières<sup>1</sup>**

- Mise à jour générale
- Initiatives de conformité contractuelle et améliorations
- Mise à jour sur le programme d'audit
- Synthèse sur l'application de la loi et la gestion des réclamations

---

### **Mise à jour générale**

En mars 2017, l'équipe chargée de la conformité contractuelle a participé au Forum de la communauté de la 58e réunion de l'ICANN, à Copenhague, au Danemark. Les séances et les présentations se trouvent à <https://www.icann.org/resources/compliance/outreach>. Les principaux points forts à retenir par l'équipe ont été la demande de la communauté pour des données plus granulaires et la transparence du processus et des efforts de conformité.

Au cours de ce trimestre, Jamie Hedlund, dans son nouveau rôle à la tête des services de conformité contractuelle et de protection des consommateurs de l'ICANN, a mené des échanges actifs avec la communauté. En février, il a rejoint la [la Chambre des parties non contractantes de 2017 pendant la période intersessions](#) à Reykjavik, en Islande. En mars, il a participé au Forum de communauté de l'ICANN58 à Copenhague, où il a fait des présentations à plusieurs séances et a tenu des appels formels et informels avec des membres de la communauté. Les demandes pour une plus grande transparence dans la gestion et la résolution des plaintes ont été récurrentes dans tous les cas. Son blog vous informera sur l'amélioration de la conformité contractuelle : <https://www.icann.org/news/blog/improving-contractual-compliance> .

---

### **Initiatives de conformité contractuelle et améliorations**

Au cours de ce trimestre, l'ICANN a mis à jour la Foire aux questions des audits à <https://www.icann.org/resources/pages/FAQs-2012-10-31-en> afin d'y inclure les critères de sélection pour un audit. En outre, l'ICANN a publié les étapes et la

---

<sup>1</sup> 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..

chronologie des audits ici : <https://www.icann.org/resources/pages/audits-2012-02-25-en>.

### **Mise à jour du système**

Pendant cette période, le système de traitement des plaintes de l'équipe chargée de la conformité contractuelle de l'ICANN a mis en œuvre les améliorations fonctionnelles suivantes :

- suppression des doublons dans la vérification d'auto-clôture après 45 jours du dépôt de la plainte pour inexactitude du WHOIS
- mise à jour des codes de clôture pour améliorer la clarté, supprimer les codes non utilisés et ajouter de nouveaux codes
- mise à jour des avis de clôture aux parties contractantes pour améliorer les communications et garantir que les ID des tickets sont précisés dans l'objet des correspondances de notification.
- mise à jour des modèles de rapport pour améliorer les communications
- mise à jour pour transférer les modèles concernant le changement de titulaire de nom de domaine
- autres améliorations du modèle dans un souci de clarté et pour réduire la charge de travail manuel du personnel

### **Participation de l'ICANN dans les processus d'élaboration de politiques**

Pendant ce trimestre, l'équipe chargée de la conformité contractuelle de l'ICANN a continué sa participation dans les groupes de travail chargés des processus d'élaboration de politiques (PDP) et ses révisions. La plupart des efforts ont été centrés sur :

- le Whois « détaillé »
- la mise en œuvre des services d'anonymisation et d'enregistrement fiduciaire
- la révision de la concurrence, la confiance et le choix du consommateur

### **Mise à jour des bureaux d'enregistrement**

#### **Politique de transfert**

C'est le premier trimestre complet au cours duquel les plaintes liées au transfert ont été traitées en vertu de la nouvelle [Politique de transfert](#), entrée en vigueur le 1er décembre 2016. Bien que le volume total des plaintes liées au transfert ait diminué pendant la période janvier/mars 2017 par rapport à la même période de 2016, la complexité des plaintes a augmenté. Au fur et à mesure de l'apparition de nouveaux cas de figure, l'ICANN met à jour les modèles pour mieux informer les rapporteurs sur les exigences de la politique de transfert. Pour plus d'informations sur la politique de transfert, consultez le site : <https://www.icann.org/resources/pages/registrars/transfers-en>.

Les problèmes les plus courants découlant de la politique de transfert sont les suivants :

- les rapporteurs ignorent qu'une modification importante des informations sur les titulaires de noms de domaine entraînera un verrouillage de 60 jours pour un changement de titulaire.
- les rapporteurs et les bureaux d'enregistrement ignorent qu'une fois qu'un verrouillage de 60 jours est appliqué, il ne peut pas être supprimé.
- si les bureaux d'enregistrement offrent l'option de ne pas adhérer au verrouillage de 60 jours, ils doivent le faire avant qu'un changement de titulaire ne soit complété.
- les rapporteurs ignorent que l'agent désigné peut approuver un changement de titulaire sans en informer le titulaire.

Le 21 décembre 2016, le Conseil d'administration de l'ICANN a demandé à l'équipe chargée de la conformité contractuelle de reporter l'application d'un changement de titulaire en raison de l'activation ou la désactivation des services d'anonymisation ou d'enregistrement fiduciaire (pendant que l'ICANN examine la question). L'ICANN note que certains bureaux d'enregistrement mettent en place un verrouillage de 60 jours pour l'activation ou la suppression des services d'anonymisation ou d'enregistrement fiduciaire.

Depuis décembre 2016, toutes les plaintes concernant un changement de titulaire ont été envoyées aux bureaux d'enregistrement sous forme d'enquêtes. À compter du 1er mai 2017, l'ICANN commencera à envoyer des avis aux bureaux d'enregistrement au cas où des zones de non-conformité auraient été identifiées, y compris l'absence de réponse à une enquête. Pour plus d'informations sur l'approche et le processus de mise en conformité contractuelle de l'ICANN, voir <https://www.icann.org/resources/pages/approach-processes-2012-02-25-en>.

### **Certification du PDG**

Le Contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement (RAA) 2013 exige que les bureaux d'enregistrement accrédités par l'ICANN complètent une auto-évaluation annuelle et fournissent à l'ICANN une attestation de conformité le 20 janvier. Cette année, l'équipe chargée de la conformité contractuelle a fait le suivi de 62 bureaux d'enregistrement individuels et 9 familles de bureaux d'enregistrement n'ayant pas soumis de certificats avant la date limite et / ou selon le format et le contenu requis.

Ce chiffre, comparé à celui de l'année dernière, indique que les taux de retour de cette année ont été plus élevés, compte tenu du plus grand nombre de bureaux d'enregistrement ayant signé le RAA 2013 (2914 vs 1974 à la fin de 2015). Cette année, l'ICANN a également ajouté un système de signature électronique DocuSign qui a amélioré l'efficacité et pourrait avoir augmenté la réactivité.

### **Activités de sensibilisation en matière de conformité**

En janvier 2017, l'équipe chargée de la conformité contractuelle de la communauté Asie-Pacifique (APAC) a mené une activité de sensibilisation

auprès des bureaux d'enregistrement de l'Asie du Sud-Est (SEA) dans le bureau de liaison d'APAC à Singapour. Quatre bureaux d'enregistrement de la région ont participé aux activités de sensibilisation. The face-to-face workshop centered around the new ICANN Transfer Policy and common compliance issues faced by SEA registrars. Cet atelier a aidé à répondre aux nombreuses questions des bureaux d'enregistrement concernant les politiques de l'ICANN.

### **Système de signalement de problèmes liés à l'exactitude du WHOIS**

Au cours du trimestre, l'équipe chargée de la conformité contractuelle a complété le traitement des plaintes de l'étape 2, cycle 3 du système de signalement de problèmes liés à l'exactitude du WHOIS (ARS). Pour plus d'informations sur l'étape 2, cycle 3 de l'ARS du WHOIS veuillez visiter :

<https://whois.icann.org/en/file/whois-ars-phase-2-cycle-3-report-syntax-and-operability-accuracy>. En réponse aux commentaires de la communauté, l'ICANN publiera des indicateurs supplémentaires concernant le traitement des tickets d'inexactitude du WHOIS générés par l'ARS du WHOIS. L'information sera publiée en mai 2017 à <https://whois.icann.org/en/whoisars>.

Les tableaux suivants résument les tickets d'inexactitude du WHOIS créés à partir des données de l'étape 2, cycle 3 de l'ARS du WHOIS (au 1er avril 2017). Les tickets peuvent passer par plusieurs étapes du processus, ou peuvent recevoir plusieurs codes de clôture ; en conséquence, les chiffres ci-dessous dépasseront le nombre total de tickets créés.

<b>Indicateurs de l'étape 2, cycle 3 de l'ARS du WHOIS</b>	
Total des tickets reçus par l'équipe chargée de la conformité contractuelle	4552
Tickets résolus avant le 1er avis	2662
Tickets ayant reçu le 1er avis	1892
Tickets ayant reçu le 2e avis	250
Tickets au 3e avis	16
Tickets toujours en processus de plainte	5
Total des tickets résolus	4547

<b>Codes de résolution de l'étape 2, cycle 3 de l'ARS du WHOIS</b>	
Données WHOIS différentes des données WHOIS échantillonnées lors de la création du ticket	1616
Domaines suspendus ou annulés	1442
Données WHOIS changées ou mises à jour	406
Problèmes de format WHOIS identifiés pour les domaines préalables à 2013	382
Domaines non enregistrés lorsque le ticket a été traité	207
Service d'enregistrement fiduciaire ou d'anonymisation connu	173

Format WHOIS corrigé par le bureau d'enregistrement	135
Le bureau d'enregistrement a vérifié que les données WHOIS échantillonnées sont correctes	72

## Mise à jour des registres

### Traitement des questions de conformité liées aux opérateurs de registre

Au cours de ce trimestre, le plus gros volume de plaintes relatives aux opérateurs de registre se rapportait à l'achèvement des certifications annuelles de conformité, aux demandes d'accès au fichier de zone dans le Service centralisé de données de zone (CZDS) et aux rapports mensuels.

Une fois par an, avant le 20 janvier, les opérateurs de registre ayant respecté certaines conditions sont tenus de mener une révision interne et de soumettre à l'ICANN une certification de conformité pour l'année précédente. Cela inclut les opérateurs de registre avec une désignation de .marque approuvée en vertu de la spécification 13, les opérateurs de registre avec une exemption au code de conduite approuvée, et les opérateurs de registre avec une partie associée au registre qui fonctionne également comme un fournisseur de services de bureau d'enregistrement ou comme un bureau d'enregistrement-revendeur. Au cours de ce trimestre, l'ICANN a examiné environ 750 TLD domaines génériques de premier niveau (gTLD) pour analyser la conformité avec cette obligation et a envoyé environ 90 demandes de conformité concernant les certificats manquants pour assurer que le contenu des certifications respecte les exigences applicables.

L'ICANN continue à recevoir des plaintes alléguant que les opérateurs de registre n'ont pas dûment traité les demandes d'accès au fichier de zone dans le CZDS conformément aux dispositions du contrat de registre. Il est rappelé aux opérateurs de registre que le fait d'imposer des exigences en matière d'accès aux fichiers de zone au-delà de celles contenues dans le Contrat de registre et les conditions générales du CZDS ne respecte pas la conformité. En outre, les opérateurs de registre sont tenus de présenter à l'ICANN leurs rapports de transactions mensuelles et les rapports d'activité pour chaque domaine de premier niveau (TLD) tel que requis (et à assurer que le contenu du rapport est exact) dans les 20 jours suivant la fin de chaque mois calendaire.

Ce trimestre, l'ICANN a délivré un avis d'exécution à un opérateur de registre d'un nouveau gTLD conformément à la procédure de règlement de litiges relatifs aux engagements d'intérêt public (PICDRP). Le PICDRP est un mécanisme de règlement de litiges permettant aux parties d'alléguer le non-respect de la Spécification 11 du Contrat de registre par un opérateur de registre. L'avis d'exécution a été émis suite à une constatation de non-conformité du panel permanent de PICDRP. C'est la première fois que l'ICANN a fait appel au panel permanent PICDRP dans le cadre de la procédure. Tous les avis d'exécution de la conformité contractuelle émis par l'ICANN sont publiés à <https://www.icann.org/compliance/notices>.

### **Voter sur l'amendement proposé au contrat de registre des nouveaux gTLD**

L'équipe chargée de la conformité contractuelle prévoit d'aligner ses opérations avec les mises à jour du Contrat de registre qui ont lieu suite à un amendement global approuvé. La période applicable pour que les opérateurs de registre votent l'amendement global au Contrat de registre de base des nouveaux gTLD se termine le 10 avril 2017 à 23h59, temps universel coordonné (UTC). Des informations détaillées à ce sujet sont disponibles à l'adresse <https://www.icann.org/resources/pages/global-amendment-base-new-gtld-registry-agreement-2017-01-23-en>.

---

### ***Mise à jour sur le programme d'audit***

Le programme d'audit de la conformité contractuelle est en cours. En général, l'ICANN effectue deux séries d'audits par an pour les bureaux d'enregistrement et deux pour les registres. Vers la fin du mois de mars 2017, l'ICANN se trouve à l'étape finale de la deuxième série d'audits des bureaux d'enregistrement et a lancé la deuxième série d'audits des registres. Une mise à jour pour chaque type d'audit est présentée ci-dessous.

#### **Audit du contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement (lancé le 4 octobre 2016)**

L'équipe d'audit a remis un rapport d'audit préliminaire à chaque entité auditée en janvier 2017. Depuis lors, les bureaux d'enregistrement remédient les déficiences identifiées au cours de la révision. Un rapport final est prévu pour la fin avril.

#### **Audit du contrat d'accréditation de registre (lancé le 23 janvier 2017)**

Au cours de ce trimestre, l'équipe d'audit a envoyé des demandes d'information aux 21 entités auditées et leurs agents d'entiercement de données respectifs. L'audit de cette série inclut les TLD soumis aux sauvegardes applicables aux gTLD de catégorie 1 (protection du consommateur, chaînes sensibles et marchés réglementés). Les entités auditées ont compilé et répondu aux demandes d'audit. À ce stade, l'équipe d'audit examine les documents et les réponses. À la fin mars 2017, l'équipe d'audit a examiné plus de 950 documents, en 3 langues, venant de 9 pays.

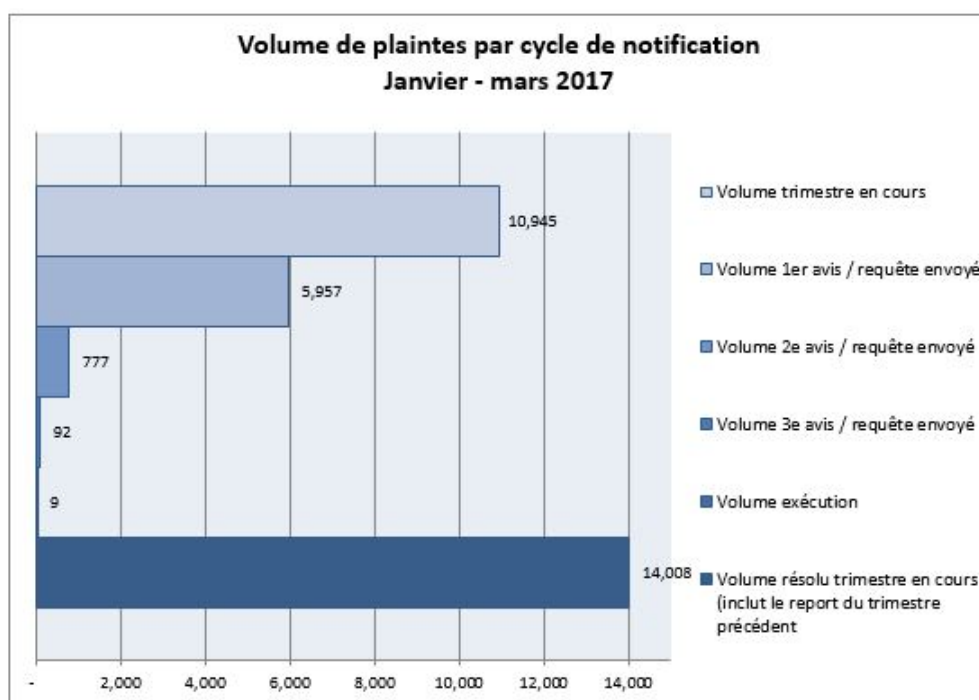
#### **Mise à jour de l'audit sur l'entiercement de données**

Dans le cadre des procédures d'audit en cours et à la demande de l'ICANN, les agents d'entiercement de données ont effectué une révision plus approfondie du contenu des dossiers d'entiercement des bureaux d'enregistrement. L'ICANN s'est ciblée sur les bureaux d'enregistrement ayant reçu un 3e avis ou une notification d'infraction au cours de cette période.

L'ICANN s'emploie à établir une approche similaire pour les révisions d'entiercement de données avec les autres fournisseurs d'entiercement de données approuvés par l'ICANN.

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

Le graphique ci-dessous indique le volume des plaintes au fur et à mesure qu'elles progressent à travers les processus formels et informels de la conformité contractuelle.

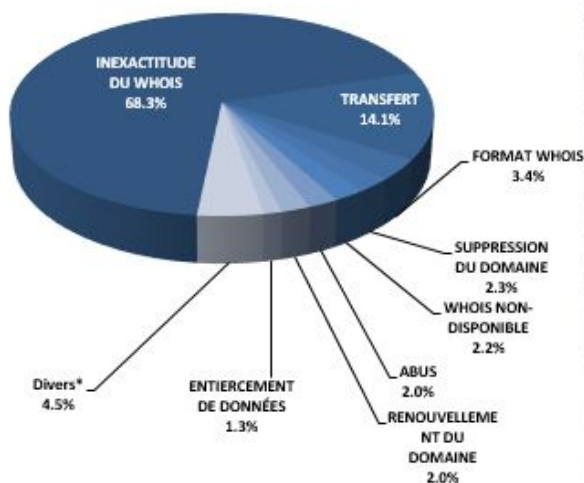


- **Volume reçu trimestre en cours** = nombre de tickets envoyés pendant le trimestre en cours
- **Volume résolu avant 1e requête/1e avis envoyé** = nombre de tickets dont la 1e requête/1e avis a été envoyé pendant le trimestre en cours
- **Volume 1e requête/1e avis envoyé** = nombre de tickets dont la 1e requête/1e avis a été envoyé pendant le trimestre en cours
- **Volume 2e requête/2e avis envoyé** = nombre de tickets dont la 2e requête/2e avis a été envoyé pendant le trimestre en cours
- **Volume 3e requête/3e avis envoyé** = nombre de tickets dont la 3e requête/3e avis a été envoyé pendant le trimestre en cours
- **Volume exécutions** = nombre d'avis d'exécution envoyés pendant le trimestre en cours
- **Volume résolu trimestre en cours** = nombre de tickets résolus pendant le trimestre en cours

Les tableaux ci-dessous récapitulent les plaintes reçues de janvier à mars 2017. Le volume de plaintes résolues avant la 1<sup>re</sup> requête/1<sup>er</sup> avis fait référence aux plaintes qui ne sont pas envoyées au bureau d'enregistrement ou au registre. Voici les différentes raisons pour résoudre une plainte avant la 1<sup>re</sup> requête/1<sup>er</sup> avis : la plainte n'est pas valide, une plainte en double est déjà ouverte, les preuves demandées ou les informations supplémentaires n'ont pas été fournies par le rapporteur, les données ont été modifiées, etc. Pour en savoir plus, cliquez sur ce lien <https://features.icann.org/compliance/dashboard/archives#definition>.

**Bureau d'enregistrement - Volume trimestre en cours** Janvier - mars 2017

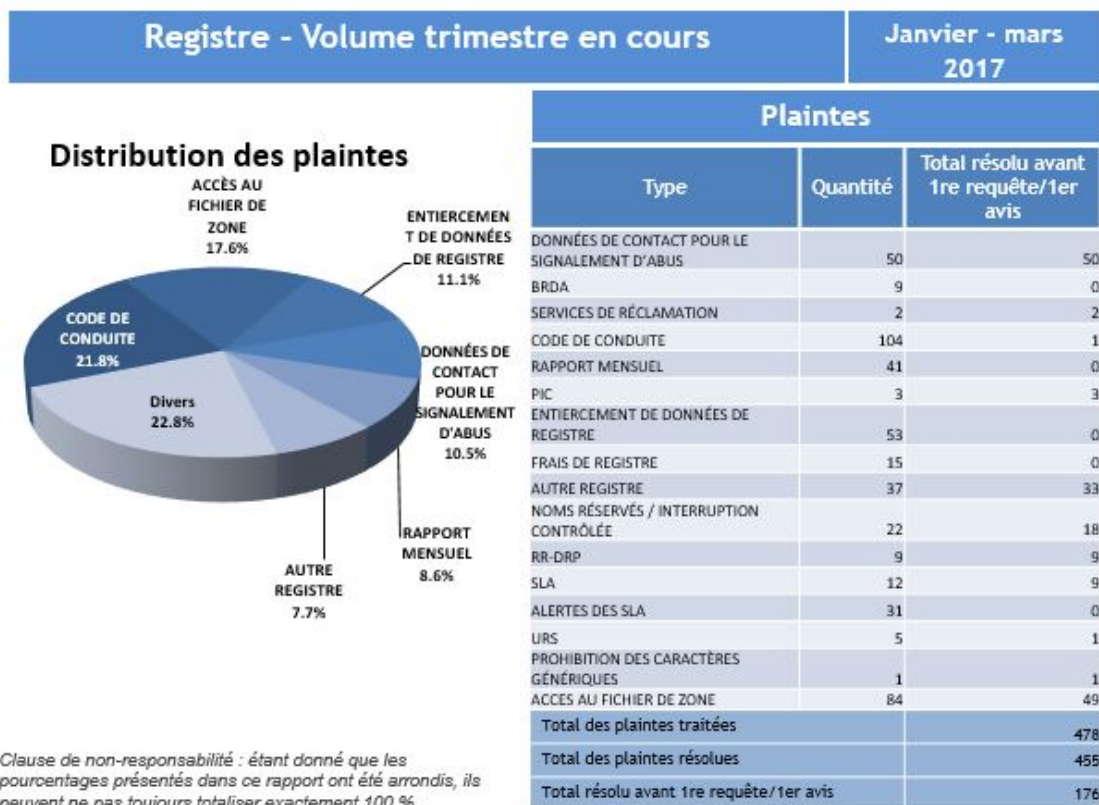
**Distribution des plaintes**



*Clause de non-responsabilité : étant donné que les pourcentages présentés dans ce rapport ont été arrondis, ils peuvent ne pas toujours totaliser exactement 100 %.*

Plaintes		
Type	Quantité	Total résolu avant 1 <sup>re</sup> requête/1 <sup>er</sup> avis
ABUS	214	136
CERTIFICATION DU PDG	62	0
SERVICE CLIENT	94	75
ENTIERCEMENT DE DONNÉES	131	32
DNSSEC, IDN, IPV6	4	4
SUPPRESSION DU DOMAINE	241	230
RENOUVELLEMENT DU DOMAINE	209	174
DÉFAUT DE NOTIFICATION	9	8
FRAIS	13	0
ANONYMISATION / ENREGISTREMENT FIDUCIAIRE	14	11
CONTACT DU BUREAU D'ENREGISTREMENT	36	38
SPECIFICATIONS DE L'INFO DU BUREAU D'ENREGISTREMENT	46	34
AUTRE BUREAU D'ENREGISTREMENT	6	0
CONTRAT DE REVENTE	1	0
TRANSFERT	1477	1152
UDRP	69	34
FORMAT WHOIS	351	273
<b>INEXACTITUDE DU WHOIS</b>	<b>7150</b>	<b>5080</b>
CONTRÔLE DE QUALITÉ DE L'INEXACTITUDE DU WHOIS	2	0
INEXACTITUDE DU WHOIS - Groupé	935	55
INEXACTITUDE DU WHOIS - Présentation individuelle	6213	3519
ARS WHOIS	0	1506
CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE DU WHOIS	114	113
WHOIS NON-DISPONIBLE	226	91
<b>Total des plaintes traitées</b>		<b>10 467</b>
<b>Total des plaintes résolues</b>		<b>13 553</b>
<b>Total résolu avant 1<sup>re</sup> requête/1<sup>er</sup> avis</b>		<b>7485</b>





Les tableaux suivants présentent une liste des activités d'exécution pour ce trimestre et les mois précédents, le type d'exécution, le statut et les raisons de l'exécution. La liste d'exécution par les bureaux d'enregistrement et les registres se trouve à <https://features.icann.org/compliance/enforcement-notice>.

ACTIVITÉ D'EXÉCUTION POUR MARS						
DATE ENVOI	ÉCHEANCE	PARTIES CONTRACTANTES	IANA ID	TYPE D'AVIS	STATUT :	MOTIFS DE L'AVIS D'INFRACTION
10/03/2017	31/03/2017	#1 Internet Services International, Inc. dba 1ISI	1334	Manquement		Compléter et présenter le certificat de conformité (RAA 3.15)
13/03/2017	03/04/2017	Tecnología, Desarrollo Y Mercado, S. de R.L de C.V.	1582	Manquement		Garder et fournir l'information requise par la spécification relative aux informations des bureaux d'enregistrement (RAA 3.17)
13/03/2017	03/04/2017	Domain Jamboree, LLC	894	Manquement	Données et documents en cours de révision par l'ICANN	Compléter et présenter le certificat de conformité (RAA 3.15)
16/03/2017	15/04/2017	Top Level Spectrum, Inc.	contact	Manquement	Données et documents en cours de révision par l'ICANN	Utiliser le feedback des TLD de manière transparente et conforme aux principes généraux de transparence et de non-discrimination en établissant, en publiant et en adhérant à des politiques d'enregistrement claires conformément à l'article 3.c. 11 de la spécification du contrat de registre.
30/03/2017	20/04/2017	Alice's Registry, Inc.	275	Manquement		Permettre au RNH de transférer le nom de domaine (IRTP 1) ou de fournir un motif de refus valable (IRTP 3) Fournir le code AuthInfo (IRTP 5) Tenir à jour et fournir des registres des communications (RAA 3.4.2/3)

ACTIVITÉS D'APPLICATION DE LA LOI DES MOIS PRÉCÉDENTS						
DATE ENVOI	ÉCHEANCE	PARTIES CONTRACTANTES	IANA ID	TYPE D'AVIS	STATUT :	MOTIFS DE L'AVIS D'INFRACTION
01/12/2016	31/12/2016	GreenTech Consultancy Company W.L.L. (mobily and xn--mgbb9fbpob)	Mobily	Manquement	Période de remédiation étendue jusqu'au 20 février 2017 ; données en cours de révision par l'ICANN	Régler les frais en retard de paiement (article 6 du RA)
06/01/2017		Aim High!, Inc.	644	Suspension	En vigueur depuis le 23 janvier 2017 ; la fin est prévue le 23 avril 2017.	Omission d'avoir licencié le membre de l'équipe de direction censé avoir commis des fraudes ou avoir violé son devoir fiduciaire (5.5.3 RAA).
13/02/2017	06/03/2017	Webair Internet Development, Inc.	1326	Manquement	Manquements remédiés	Prendre des mesures raisonnables pour mener une enquête sur les inexactitudes du WHOIS faisant l'objet d'une réclamation (RAA 3.7.8) Tenir à jour et fournir des registres des communications (RAA 3.4.2/3) Valider et vérifier les informations de contact du WHOIS (RAA/WAPS 1, 2, 4)
18/11/2016	09/12/2016	Registration Technologies, Inc.	321	Manquement	Manquements remédiés	Fournir des documents et des informations à l'ICANN (RAA 3.15) Tenir à jour et fournir des registres des communications (RAA 3.4.2/3) Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9).

ACTIVITÉS D'APPLICATION DE LA LOI DES MOIS PRÉCÉDENTS						
DATE ENVOI	ÉCHEANCE	PARTIES CONTRACTANTES	IANA ID	TYPE D'AVIS	STATUT :	MOTIFS DE L'AVIS D'INFRACTION
21/11/2016	12/12/2016	Web Business, LLC	966	Manquement	Résiliation volontaire	Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9).
						Effectuer l'entiercement des données d'enregistrement (RAA 3.6).
						Fournir les données du nom de domaine dans le format de réponse spécifié (RAA -RDDS 1.4)
						Afficher les frais de renouvellement / restauration (ERRP 4.1).
						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 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).
						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).
04/01/2017		Nanjing Imperiosus Technology Co. Ltd.	953	Résiliation		Corriger les manquements au RAA dans les 21 jours (5.5.4 RAA)
12/01/2017		Oi Internet S/A	1380	Résiliation		Corriger les manquements au RAA dans les 21 jours (5.5.4 RAA)

Pour plus d'informations mises à jour, veuillez vous rendre sur <https://features.icann.org/compliance>