

---

CR- Conformité contractuelle à l'ICANN  
Dimanche 11 mars 2012 – 15h00 à 16h00  
ICANN – San José, Costa Rica

Filiz Yilmaz : Le prochain intervenant appartient à l'équipe chargée de la conformité contractuelle – Maguy et Pam. Approchez-vous, je vous passe le micro le temps que je charge votre présentation. En attendant, vous pouvez commencer à vous présenter.

Maguy Serad : Bonjour à tous. Je m'appelle Maguy Serad. Je suis directrice du Département de la conformité contractuelle, et je suis ravie de participer aujourd'hui à cette réunion consacrée aux nouveaux membres de l'ICANN. Il s'agit toujours d'une excellente occasion pour « vendre » ce que nous faisons, et j'utilise ici le mot « vendre » exprès, dans la mesure où avec ce public nous avons tendance à célébrer nos réussites. J'espère que ce sera le cas pour vous aussi aujourd'hui. Je suis accompagnée par Pam Little, Directrice principale de notre équipe, qui se trouve parmi le public. Un de nos nouveaux membres est également ici - il a rejoint notre organisation il y a quelques semaines. C'est Jack.

Au téléphone, il y a plusieurs autres membres de notre équipe qui se trouvent dans différentes parties du monde. Notre objectif est, encore une fois, de vous donner un aperçu général de la conformité

---

*Remarque : Le présent document est le résultat de la transcription d'un fichier audio à un fichier de texte. Dans son ensemble, la transcription est fidèle au fichier audio. Toutefois, dans certains cas il est possible qu'elle soit incomplète ou qu'il y ait des inexactitudes dues à la qualité du fichier audio, parfois inaudible ; il faut noter également que des corrections grammaticales y ont été incorporées pour améliorer la qualité du texte ainsi que pour faciliter sa compréhension. Cette transcription doit être considérée comme un supplément du fichier mais pas comme registre faisant autorité.*

---

contractuelle. Nous allons également prévoir un peu de temps à la fin pour répondre à vos questions.

Suivant notre ordre du jour, nous allons donc faire une présentation de ce que c'est que la conformité contractuelle. Nous allons vous expliquer comment nous veillons à ce que nos accords et nos contrats soient respectés, et pourquoi cela est important. Croyez-moi, pour travailler dans le service de conformité il faut vraiment aimer ce que l'on fait parce que la satisfaction dans ce travail est liée au fonctionnement de l'ensemble des éléments du système. Cet ensemble d'éléments dont il est question d'assurer le fonctionnement concerne pour nous la communauté de l'ICANN, la conformité au sein d'Internet et la sécurité d'Internet.

Quelle place occupons-nous dans l'organisation? Si vous avez visité le site Web de l'ICANN... – il y en-a-t-il parmi vous qui l'ont visité? Avez-vous fait un peu de recherche? Très bien alors. Nous faisons partie de ce que l'on appelle le personnel de l'ICANN. Nous sommes dans la partie qui correspond au personnel, mais jetez un coup d'œil à ce modèle multipartite aussi merveilleux que compliqué. Tout en faisant partie du personnel de l'ICANN, nous fournissons nos services de différentes manières et par différents moyens. Nous travaillons avec différentes parties prenantes, différents groupes d'intérêt, différentes idées, différentes attentes.

Depuis la dernière réunion de l'ICANN, l'organisation du département de la conformité a incorporé quatre autres membres de travail. Nous sommes encore en pleine croissance. Nous avons encore beaucoup de perspectives d'évolution. Nous sommes aujourd'hui douze membres,

capables de gérer sept langues, avec l'aide du personnel de l'ICANN. Pourquoi cela est-il important ? Ce travail est vraiment important et utile lorsque l'on a affaire à différents membres de la communauté. En effet, de temps en temps, la clarification et la discussion, la compréhension de la culture et la possibilité de s'exprimer dans une langue autre que l'anglais –qui es la langue commune à nous tous-, avec toutes ses nuances, permet de mieux se comprendre ainsi que de mettre les choses en perspective. Parfois aussi, le fait de parler et d'aborder une question dans sa langue d'origine et d'en comprendre les enjeux peut nous aider à être meilleurs dans ce que nous faisons.

L'organisation regroupe aujourd'hui quatre secteurs différents ; en réalité trois grands secteurs. Nous avons une grande équipe de base, intégrée par neuf personnes, qui se focalise sur la conformité, autant du point de vue des bureaux d'enregistrement que des opérateurs de registre. Nous comptons parmi nous des experts en différents domaines, mais le travail et l'esprit de collaboration de l'équipe s'inscrivent dans une perspective interfonctionnelle qui nous permet d'agir en matière de conformité contractuelle. Un membre de notre équipe est chargé de la gestion des risques et des audits. Cette fonction figure spécifiquement dans le site mais en réalité fait partie du Département de la conformité. Elle a pour but de contribuer à la conformité de manière générale. C'est aussi le cas des fonctions de mesure des performances et d'élaboration de rapports, car s'il est important d'analyser nos données pour résoudre nos problèmes, prendre en compte les plaintes, relever nos défis, il est également important de pouvoir communiquer, mesurer et tenir la communauté au courant de ce que nous faisons et de ce qui est en train de se passer.

---

La conformité contractuelle –et nous soulignons ici le mot « contrat », car si vous travaillez dans des sociétés ou ailleurs, vous savez que la conformité comporte plusieurs volets, dont celui de la conformité des entreprises. Notre travail se focalise sur la conformité contractuelle ; c'est pourquoi le contrat est pour nous un outil de conformité. Les accords entre l'ICANN et les parties contractantes comportent un ensemble de règles, de standards et d'attentes en matière de performance. Le contrat est donc à la base de notre travail et au cœur de notre rôle.

Avec qui avons-nous des contrats? J'espère, je ne suis pas sûre de combien d'entre vous sont familiarisés avec les termes « bureaux d'enregistrement » et « opérateurs de registres ». En avez-vous entendu parler? Bien. Les bureaux d'enregistrement sont les sociétés qui enregistrent les noms de domaine. À l'heure actuelle nous avons environ 1 000 accords d'accréditation de bureaux d'enregistrement. C'est sur ces contrats, conclus avec les bureaux d'enregistrement, que nous travaillons, afin d'en assurer la conformité. Il existe aujourd'hui deux types de contrats : l'ancien contrat - c'est ainsi qu'on l'appelle - est l'accord d'accréditation des bureaux d'enregistrement (RAA) de 2001 que l'on utilisait au départ mais qui est un vieux contrat aujourd'hui. Les contrats qui arrivent à expiration ainsi que les contrats des nouveaux entrants sont remplacés par la version 2009 des RAA.

Cette nouvelle version 2009 du contrat a été améliorée et prévoit davantage de protections pour les bureaux d'enregistrement, ainsi que davantage d'outils de conformité pouvant être mis en place. Toute évolution ou amendement au contrat suivra le modèle de la nouvelle version et nous travaillons aujourd'hui sur ces deux aspects du contrat.

---

Or, la conformité dont nous nous occupons ne concerne pas que le contrat. L'ICANN a également huit politiques consensuelles. Elles sont toutes publiées sur le site Web. Nous allons faire un tour d'horizon assez complet de ces politiques afin que vous puissiez mieux les mettre en contexte. Si vous faites partie de cette communauté, vous avez intérêt à mieux les connaître. Nous vous donnons ici un lien direct vers les bureaux d'enregistrement, que vous retrouverez aussi sur le site Web de l'ICANN [www.icann.org](http://www.icann.org).

L'autre groupe de parties contractantes est constitué par les opérateurs de registre. Il s'agit de sociétés chargées d'entretenir le fichier maître pour tous les noms de domaine –c'est-à-dire les trois derniers caractères après le point, quel que soit le nom de domaine de premier niveau. Ce sont les registres. Nous avons 18 accords de registre actuellement. Les noms de domaine de premier niveau, comme vous devez le savoir, sont les .com, par exemple, ou .net. Voilà ce que l'on appelle des noms de domaine de premier niveau. Nous avons donc 18 accords de registre alors qu'il ya 21 noms de domaine de premier niveau. C'est parce que certains opérateurs de registre exploitent plus d'un domaine de premier niveau.

Cette liste figure aussi sur le site Web de l'ICANN [www.icann.org](http://www.icann.org). Aujourd'hui donc les contrats sont conclus avec les bureaux d'enregistrement et les opérateurs de registre. Ce schéma tente d'illustrer cette relation car au fur et à mesure que vous vous impliquerez au sein de la communauté de l'ICANN, vous serez soit un registrant, soit un membre d'un bureau d'enregistrement, soit vous travaillerez pour un opérateur de registre. Quelle que soit votre

---

implication, vous serez probablement amenés à travailler dans ce secteur, ici.

Les flèches en caractères gras que vous voyez ici montrent les contrats que nous avons aujourd'hui avec les opérateurs de registre et les bureaux d'enregistrement. Les opérateurs de registre ont également des contrats avec les bureaux d'enregistrement, ce qui veut dire que si un bureau d'enregistrement décide d'utiliser, de commercialiser et de vendre un nom de domaine de premier niveau, il doit conclure un accord avec l'opérateur de registre pour que ce service puisse être fourni.

Beaucoup d'entre vous possèdent probablement des noms de domaine, des sites Web, ou d'autres éléments pour lesquels il vous faut vous servir d'Internet. Si c'est le cas, vous appartenez au groupe des registrants, car c'est ainsi que l'on appelle les utilisateurs ou les consommateurs de l'espace de noms de domaine. Quand vous achetez ou créez un nom de domaine, vous faites appel à un fournisseur de service pour qu'il vous donne un tel service, et vous passez un accord avec lui.

De nombreux bureaux d'enregistrement font aussi appel à des tiers -des sociétés que l'on appelle des revendeurs. N'oubliez pas ça quand vous vous impliquerez davantage dans la communauté de l'ICANN. Vous allez apprendre également quelle est la portée du travail du Département de conformité contractuelle, car c'est important pour cerner les attentes vis-à-vis de cette activité. L'action de la conformité contractuelle concerne donc notamment les bureaux d'enregistrement

---

et les opérateurs de registre, même si elle s'étend souvent aux registrants, en fonction des modalités et de l'objet du contrat.

Maintenant que vous connaissez quelle est la portée de notre activité dans la complexité du modèle de l'ICANN, vous comprendrez mieux pourquoi notre vision est celle d'un fournisseur de services de conformité fiable. Or, on ne devient pas un fournisseur fiable de services du jour au lendemain. Cela se mérite. Vous avez pu voir sur le grand modèle, à quel point notre modèle de parties prenantes est complexe et diversifié. Notre modèle multipartite comporte en effet une grande diversité, avec de membres issus de communautés différentes et des parties prenantes connues aussi sous le nom de regroupements. Pour pouvoir donc fournir un service dans l'espace de la conformité contractuelle, il nous faut nous baser sur des faits, sur la transparence, sur la communication. C'est à travers cette approche que nous espérons pouvoir gagner la confiance de la communauté.

Comment assurons-nous la conformité contractuelle? Nous parlons ici de la « culture de la conformité ». Dans le modèle multipartite, nous essayons de mettre en place une approche qui va du bas vers le haut. Nous avons les parties contractantes, avec qui nous concluons les accords. Nous avons lancé le processus qui se trouve en bas du triangle, qui se trouve actuellement en phase expérimentale. Il s'agit de ce qu'on appelle l'auto-évaluation. C'est une meilleure pratique de l'industrie qui consiste principalement à prendre les points saillants ou les principaux aspects des dispositions du contrat pour créer un questionnaire destiné à nous aider à mettre en place un audit annuel ou une auto-évaluation annuelle.

On peut l'imaginer comme une liste de contrôle. Une fois par an, les parties contractantes y répondent avec des faits, mais elles peuvent aussi s'en servir pour former leur propre personnel ou pour établir une liste de contrôle : « Suis-je conforme au contrat tout au long de l'année ? » Cette auto-évaluation est actuellement en phase expérimentale parce que nous voulions tester à quel point cet outil est facile à utiliser, combien de temps met-on à y répondre, à quel point les questions sont-elles faciles à comprendre? Nous voulons aussi l'évaluer à partir de notre point de vue : Obtenons-nous les bonnes informations? Combien de temps mettons-nous à comprendre et à traiter les faits qui nous sont communiqués? Dans quels formulaires ou formats nous sont-ils présentés ?

Cette phase expérimentale, qui s'achèvera le trimestre prochain, servira à analyser et à mesurer le succès de cette auto-évaluation, ainsi qu'à en tirer les principales leçons pour savoir quelles sont les éléments à prévoir en amont avant de la lancer à grande échelle.

Les autres zones de la pyramide font référence aux différentes phases de la conformité contractuelle. Les premières phases sont de nature préventive et font partie de la résolution informelle, avant de passer à la résolution formelle. Notre but est de travailler avec les parties contractantes pour faire en sorte que leurs actions soient en conformité avec les dispositions du contrat. Toutefois, comme nous le savons tous, il y en a qui agiront de façon conforme mais il y en aura aussi des mauvais joueurs, qui feront l'objet d'un processus dit de résolution formelle, en cas de non conformité. Qu'est-ce que cela signifie du point de vue des processus?

---

Cette diapo ne représente pas à proprement parler un diagramme de processus. Si vous avez fait des diagrammes de processus, vous savez qu'ils comportent des lignes servant à délimiter clairement les rôles et les responsabilités. Elles sont ici, mais nous avons voulu les présenter d'une manière qui soit visible pour tous. Que faisons-nous avec nos parties contractantes? Quand nous recevons des réclamations, vous verrez à gauche du schéma un point d'entrée. Nous recevons des réclamations dans différents formats et aussi par le biais d'outils accessibles à partir de notre site Web. Les réclamations peuvent être enregistrées. Notre objectif à long terme est de centraliser nos outils dans un seul et unique système de traitement de réclamations. Au fil des années, différents systèmes ont été incorporés pour répondre à l'évolution des besoins. C' est pourquoi nous avons aujourd'hui trois outils différents, que nous espérons pouvoir consolider. Un plan est en cours pour y parvenir.

Mais le plus important est de savoir qu'une réclamation ou une inquiétude est enregistrée par l'intermédiaire de l'équipe de conformité contractuelle. Tout d'abord, l'équipe évalue si la réclamation concerne les obligations contractuelles. S'agit-il d'une mise en garde, y-a-t-il suffisamment d'éléments factuels pour faire un suivi? Faut-il que nous mettions en place une enquête? Mais de manière générale, il faut garder à l'esprit que dans ce que nous appelons l'espace de prévention –la résolution informelle- nous collaborons avec les parties contractantes sur la base d'une approche à trois niveaux. Le premier niveau consiste à leur demander de nous envoyer des informations. Nous pouvons leur dire. Voilà, nous avons reçu cette réclamation. Nous voulons savoir si elle est légitime. Avez-vous fait ceci? D'autres

---

réclamations peuvent concerner des faits spécifiques dont il y a des preuves. Dans ces cas, nous pouvons envoyer un avis à la partie contractante disant « C'est un avertissement concernant votre non conformité. Vous avez X jours pour nous faire parvenir des preuves et pour corriger cette situation ».

L'idée est de leur donner trois opportunités par différents moyens. Le premier moyen, et le plus simple, dont nous nous servons tous aujourd'hui, c'est le courrier électronique. Nous utilisons beaucoup le courrier électronique pour communiquer, nous renvoyons ainsi la réclamation. Nous demandons aux parties contractantes de répondre à certains faits spécifiques dans un délai déterminé. Si nous n'avons pas de réponse ou que la réponse ne correspond pas aux informations demandées, nous les relançons et passons à la deuxième étape. Une fois encore, si nous n'avons pas de nouvelles au bout d'un délai déterminé, nous passons à la troisième étape avec une troisième relance. Le suivi devient de plus en plus étroit –courrier électronique, plus un appel téléphonique et parfois même un fax. Nous essayons donc de communiquer de différentes manières pour nous assurer que le message arrive à la partie contractante.

Cet espace de résolution informel est donc un espace de collaboration, où la partie contractante est encore considérée en règle. Si après la troisième notification nous n'avons toujours pas reçu des données factuelles, des renseignements ou des réponses, nous passons à une instance supérieure du service de la conformité : l'application de la loi (pour que le message soit exécuté). L'application de la loi intervient ici par le biais d'un avis d'infraction. Si vous avez visité le site Web de l'ICANN, sous la rubrique « Conformité » vous allez voir que nous

---

publions des avis d'infraction. À ce stade, le public est informé de ce qui se passe grâce à notre publication sur le site Web. Dans le processus de résolution informelle, nous ne publions pas ces informations parce que nous essayons d'accorder aux parties contractantes le bénéfice du doute et le temps de remédier à la situation de non conformité.

Mais lors de la troisième étape, quand nous envoyons un avis d'infraction à la partie contractante, nous le publions aussi sur notre site Web. Avec l'avis d'infraction, la démarche reste la même : la partie contractante a un certain délai pour fournir des preuves ou pour remédier à l'infraction. Dans la phase d'application de la loi, s'il s'agit d'un acteur qui a eu plusieurs problèmes de non conformité, il se pose la question de savoir si on le suspend. Cela signifie que nous interdisons à cet acteur tout nouveau business mais qu'il gardera les business en cours jusqu'à la résolution du problème. Ou bien devons-nous mettre fin à ses activités? Cette décision est basée sur des faits mais aussi sur l'historique de la partie contractante.

D'un point de vue général, la conformité contractuelle comporte deux fonctions principales : l'espace préventif et l'espace d'application de la loi. Depuis mon arrivée à l'organisation de l'ICANN nous avons élaboré et communiqué un plan de travail sur trois ans pour notre équipe. Encore une fois, en tant que fournisseur de services de conformité, il nous faut communiquer ce que nous faisons, ainsi que la façon dont nous le faisons et les cibles auxquelles nous visons. En 2011, c'est à dire l'année dernière, nous nous sommes focalisés sur notre évaluation interne -qui nous sommes, ce que nous faisons, quelles sont nos procédures opérationnelles standard et ainsi de suite. Mais en 2012, nous sommes entrés dans une phase de transformation. Nous sommes

---

en train de mettre en place un plan d'améliorations. Nous développons de nouveaux aspects des processus standard, de nouveaux outils améliorés, un système amélioré d'élaboration de rapports. Notre objectif ultime en 2013 est d'avoir un système de conformité consolidé pour commencer à envisager un processus d'amélioration continue.

Pam Little :

Très bien. Bonjour, vous m'entendez? Je m'appelle Pam Little, j'appartiens à l'équipe de conformité. Dans les prochaines diapos, je vais vous parler de ce que nous faisons et de pourquoi ce que nous faisons est important. Cette diapo montre la hiérarchie du système de noms de domaine, et dans les diapos suivantes j'espère que vous comprendrez pourquoi notre travail quotidien dans le département de la conformité est important.

Le DNS, le système de noms de domaine, est une partie très importante d'Internet; et l'Internet est devenu aujourd'hui une partie très importante, voire critique, de nos vies. Imaginez-vous la vie sans Internet? C'est justement celui-là le message que nous voulons faire passer. C'est pourquoi les acteurs au sein de l'écologie d'Internet jouent un rôle très important pour assurer le fonctionnement du DNS ainsi que la stabilité et la sécurité de l'Internet.

Notre travail quotidien porte principalement sur la conformité contractuelle, ou la conformité contractuelle de l'ICANN. Maguy vous a montré le diagramme des contrats que nous avons avec les parties contractantes, que sont les opérateurs de registre et les bureaux d'enregistrement. Ce diagramme montre bien les questions dont nous nous occupons quotidiennement. Parmi les problèmes les plus

---

fréquents, on peut citer : les différends en matière de marques déposées, même si le Département de conformité contractuelle de l'ICANN ne s'occupe pas de ce type de différends en particulier. Le règlement de ce type de controverses est du ressort de nos quatre fournisseurs de services de résolution de litiges. Mais nous nous occupons des bureaux d'enregistrement qui, dans certains cas, une fois le litige réglé, devront mettre en place certaines mesures correctives ou des décisions UDRP, c'est-à-dire la politique de règlement uniforme de litiges. Et c'est à ce moment là que nous intervenons.

Il y a également des problèmes concernant l'inexactitude des données du WHOIS. Savez-vous ce que c'est que le WHOIS dans le monde de l'ICANN? Bien. Il s'agit notamment des informations de contact du registrant d'un nom de domaine, ou plutôt des données d'enregistrement. Nous sommes donc confrontés à un grand nombre de problèmes d'inexactitude. Les gens nous informent qu'un nom de domaine, par exemple, pamlittle.com, a un WHOIS inexact. Le contrat prévoit alors certaines obligations pour les bureaux d'enregistrement, concernant ce qu'ils doivent faire au cas où ils recevraient de tels signalements d'inexactitude.

Nous sommes également confrontés à un grand nombre de problèmes liés au transfert. Quand on parle de problèmes de transfert, on fait référence aux transferts intra-bureaux d'enregistrement, c'est à dire, lorsque je veux transférer mon nom de domaine d'un bureau d'enregistrement A à un autre bureau d'enregistrement B accrédité par l'ICANN. Parfois ce processus pose des inconvénients, même s'il existe une politique claire régissant la façon dont ce processus doit être mis en place. Nous nous occupons aussi des problèmes découlant des

---

revendeurs. Par exemple, vous pouvez enregistrer un nom de domaine non pas à travers les bureaux d'enregistrement de l'ICANN mais à travers un de ces revendeurs des bureaux d'enregistrement, qui risquent parfois de ne pas faire les choses correctement –d'où l'impossibilité de transférer certains domaines ou bien d'autres types de problèmes d'enregistrement.

Nous avons aussi des restrictions en matière d'enregistrement. Comme certains d'entre vous le savent, nous avons 21 gTLD en ce moment. Certains d'entre eux sont des opérateurs de registre sponsorisés, comme par exemple .xxx, n'est-ce pas ? Ces opérateurs de registre possèdent une certaine charte où figurent les paramètres des registrants, ainsi que le détail de ceux qui ont le droit d'enregistrer ce type de noms de domaines dans cet espace sponsorisé du registre. Voilà les problèmes les plus fréquents sur lesquels nous travaillons quotidiennement. Il ne faut pas oublier que le RAA auquel Maguy a fait référence –c'est à dire l'accord entre l'ICANN et les bureaux d'enregistrement- ne porte pas sur les problèmes découlant des activités du marché secondaire des domaines. Les RAA portent notamment sur des problèmes liés à l'enregistrement, au transfert, au renouvellement, à l'élimination de noms de domaine ; mais comme vous devez le savoir, il existe aussi un grand marché extérieur pour la vente, l'achat ou la vente aux enchères de noms de domaine. Nous ne sommes pas dans cet espace là. Celles-ci seraient des transactions d'ordre privé, régulées par des règles prévues par les organisations d'application de la loi ou des agences de protection du consommateur internes à chaque pays.

---

Et cela me conduit à la prochaine diapo. Un grand nombre de situations peuvent surgir à partir de l'utilisation d'un nom de domaine, qui vu dans votre navigateur ressemble à un site Web. Ces situations –liées à l'utilisation des noms de domaine- sont prises en charge par les agences d'application de la loi ou de protection des consommateurs dans plusieurs pays. Le contenu d'un site Web, le spam, le hameçonnage, les logiciels malveillants, la cybercriminalité en sont quelques exemples. Pour faire la part des choses, on peut dire que le département de conformité contractuelle de l'ICANN ainsi que les contrats que nous avons concernent notamment des problèmes liés à l'enregistrement de noms de domaine, alors que les agences d'application de la loi et de protection du consommateur s'occupent principalement des problèmes liés à l'utilisation des noms de domaine. Ce sont des règles générales. Il existe parfois des exceptions mais cette division peut vous guider de façon générale.

Et cette information est à partager avec la communauté, notamment avec les nouveaux entrants : Il y a chez certains un malentendu ou une mauvaise perception par rapport à ce que l'ICANN a le droit de faire dans le cadre des RAA. L'ICANN est une partie du contrat, et quand les choses se passent mal on entend : « pourquoi l'ICANN n'a pas fait ceci? », « Pourquoi l'ICANN ne fait pas cela? » Mais les RAA ne donnent pas le droit à l'ICANN en tant que partie du contrat, d'intervenir sur le contenu des sites Web que nous avons évoqué dans la diapo précédente, ou de suspendre ou de transférer des noms de domaine, ou encore de reprendre les activités d'un bureau d'enregistrement ou de mettre fin à un contrat sans passer par le processus que Maguy a présenté.

---

Il faut donc d'abord envoyer un avis d'infraction, et si cette infraction n'est pas résolue, alors il est possible de mettre en place une suspension ou éventuellement de mettre fin au contrat. Nous n'avons non plus le droit d'accéder à la base de données de noms de domaine d'un bureau d'enregistrement. Voilà donc les différents acteurs que l'on retrouve dans l'écologie du DNS –les bureaux d'enregistrement ou les opérateurs de registre peuvent agir sur certains aspects techniques, mais l'ICANN n'a pas l'autorité technique ou légale pour réaliser ce type d'interventions.

Maguy vous a parlé des contrats et des politiques consensuelles de l'ICANN : À l'heure actuelle, l'ICANN a huit politiques consensuelles qui régulent différents domaines. Je ne veux pas vous ennuyer avec les détails des politiques consensuelles. Ils figurent ici et sur le site Web de l'ICANN. Les politiques consensuelles sont incorporées dans les accords de registre ainsi que dans les accords d'accréditation des bureaux d'enregistrement, si bien qu'elles font partie de ces accords et peuvent s'appliquer aux opérateurs de registre et aux bureaux d'enregistrement.

Je vais peut-être en mentionner quelques unes : La politique uniforme de règlement des litiges relatifs aux noms de domaine tente de fournir un mécanisme efficace en termes de coût pour résoudre des différends. La politique de rappel des données du WHOIS exige aux bureaux d'enregistrement de relancer au moins tous les douze mois les registrants pour leur dire : « vérifiez vos informations de contact du WHOIS et si elles sont inexactes ou ne sont pas mises à jour, corrigez-les » ; la politique de transfert entre bureaux d'enregistrement dont je vous ai parlé tout à l'heure. Ce sont des politiques extrêmement importantes qui affectent les droits des propriétaires, des

---

consommateurs, des registrants, etc. Voilà donc les politiques consensuelles de l'ICANN. Il y a deux politiques consensuelles, la n°7 et la n°8, qui s'appliquent spécifiquement aux registres.

Dans les diapos suivantes, je partagerai avec vous certaines données en matière de conformité de la période comprise entre octobre 2011 et février 2012. Nous sommes dans la deuxième semaine du mois de mars. Le calendrier de l'ICANN va de pair avec les réunions de l'ICANN. Il y a trois réunions annuelles, ce qui fait que nos rapports aient tendance à être en ligne avec ces « trimestres » (comme on les appelle). C'est ce que nous appelons les données T2.

Problèmes de conformité : Pendant le dernier trimestre, vous pouvez en voir la distribution dans les différents continents. 34% sont issus de la région d'Amérique du nord ; 34% d'Europe et 1% d'Océanie, y compris l'Australie, mon pays d'origine. Cette diapo vous montre les principaux problèmes évoqués par ces réclamations ; vous verrez qu'ils ne suivent pas un ordre en particulier et ne sont pas présentés par volume. Le total des réclamations reçues dépasse les 16 000. Parmi celles-ci le plus grand nombre -9500- concerne l'inexactitude du WHOIS. Nous recevons également beaucoup de réclamations relatives aux transferts ainsi qu'aux services au consommateur.

Les réclamations en matière de services au consommateur évoquent des problèmes tels que : « mon bureau d'enregistrement est trop cher », « je ne réussis pas à contacter mon bureau d'enregistrement », « Personne ne répond à mes appels », etc. Ce type d'inconvénients n'est pas clairement évoqué dans le contrat, dans l'accord d'accréditation des bureaux d'enregistrement. Nous les classons

---

comme étant des problèmes relatifs aux services au consommateur et généralement nous ne pouvons pas nous en occuper ; nous renvoyons la réclamation au bureau d'enregistrement en lui disant « recontactez le plaignant et résolvez la question si vous pouvez ».

Voilà donc les différents domaines sur lesquels portent les réclamations. Tel que Maguy vous l'a montré, le processus général de conformité commence lorsque nous recevons une réclamation et que nous en évaluons la légitimité pour voir si elle concerne un problème potentiel de conformité. Quand on parle d'un problème potentiel de conformité, on veut dire par là qu'il s'agit d'un problème qui relève de l'accord d'accréditation des bureaux d'enregistrement ou des accords de registre.

Si c'est le cas, nous allons en faire un suivi avec la partie plaignante pour savoir s'il s'agit d'un opérateur de registre ou d'un bureau d'enregistrement –la plupart du temps c'est un bureau d'enregistrement car les réclamations viennent souvent de consommateurs qui ont une interphase ou interagissent avec les bureaux d'enregistrement. Nous mettons donc en place le processus à trois étapes dont Maguy vous a parlé tout à l'heure. Nous envoyons une notification ou une demande de renseignements au bureau d'enregistrement en lui disant « Nous avons reçu cette réclamation de la part de ce plaignant, racontez nous votre version des faits - que se passe-t-il? » Si le problème ne se résout pas comme cela, nous entamons le processus interne qui va de la prévention à l'application de la loi, et l'étape suivante consiste en l'envoi d'un avis d'infraction à la partie contractante. En T2 nous envoyons deux avis d'infraction aux bureaux d'enregistrement et un avis de suspension.

---

Sur la diapo suivante vous verrez une ventilation des réclamations en matière de services au consommateur dont je vous parlais tout à l'heure. Il y même parfois des réclamations portant sur les ccTLD, mais comme vous le savez déjà, l'ICANN n'a pas conclu d'accord formel avec les opérateurs de ccTLD, si bien que la résolution de ce type de conflit ne rentre pas dans nos compétences, de même que d'autres problèmes concernant les revendeurs, le spam ou le contenu de certains sites Web. Cela ne rentre pas dans la portée de la mission de l'ICANN ou du département de la conformité.

Sur la diapo suivante, je vous montrerai le contexte démographique des réclamations, pour voir d'où elles viennent et établir une comparaison avec le nombre d'enregistrements de la région ou le nombre de bureaux d'enregistrement de la région. Encore une fois, si on prend l'Amérique du nord comme exemple, on voit que près de 4 000 réclamations sont issues de cette région, qui à son tour a 95 millions de noms de domaine et 683 bureaux d'enregistrement accrédités par l'ICANN. Or, seules 117 réclamations concernent ces bureaux d'enregistrement accrédités. Cela correspond à 0,004% des réclamations concernant l'enregistrement de domaines et à 17,1 concernant les bureaux d'enregistrement. Et puis on peut comparer ces chiffres aux autres régions pour voir s'il faut peut-être faire plus attention à une région en particulier parce qu'il y a davantage de réclamations ou de problèmes de conformité que dans d'autres régions.

Nous avons conclu aussi des accords avec des opérateurs de registre, mais en général, les réclamations concernent plutôt les bureaux d'enregistrement. Les réclamations contre les opérateurs de registre sont rares. Les opérateurs de registre ont l'obligation contractuelle de

fournir des rapports mensuels à l'ICANN. Sur la base des rapports du dernier trimestre, il y a eu 100 % de conformité à l'égard du DNS, de la disponibilité du WHOIS et de l'égalité d'accès des bureaux d'enregistrement au système d'enregistrement partagé. Ce dernier point est très important.

L'accès équitable des bureaux d'enregistrement : Cette disposition figure dans les accords de registre de chaque opérateur de registre accrédité par l'ICANN. Autrement dit, ils n'ont pas le droit de discriminer aucun bureau d'enregistrement. Ceux-ci auront un accès équitable au système partagé d'enregistrement de façon à pouvoir fournir leurs services –cela s'applique aux bureaux d'enregistrement accrédités par l'ICANN. À l'heure actuelle il y a dix opérateurs de registre en Amérique du nord, sept en Europe et un en Asie. Cette situation risque de changer bientôt dramatiquement, avec l'introduction des nouveaux gTLD.

Voilà ce que je voulais vous dire par rapport à notre activité du point de vue opérationnel. Nous serons ravis de répondre à vos questions si vous en avez.

Maguy Serad :

Je sais qu'on vous a transmis beaucoup d'informations dans les premières trente minutes; mais comme vous pouvez le voir sur cette diapo, vous pouvez nous contacter par différents moyens. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires, vos remarques ou vos questions. Si vous avez des questions ou des sujets à traiter avec le service de conformité contractuelle, envoyez-nous un message à [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org). Mettez dans le sujet du message cette ligne,

---

pour que nous puissions savoir quel service nous a contactés et que nous puissions vous recontacter.

Homme : Vous avez dit que l'ICANN n'a pas de contrats avec les ccTLD. Comment la relation avec les ccTLD est-elle régulée ?

Pam Little : Je ne suis pas sûre – peut-être que les représentants des Partenariats mondiaux pourraient répondre à cette question. Je crois savoir qu'il y a des protocoles d'accord, c'est à dire une documentation très informelle. Il existe une collaboration entre l'ICANN et le ccTLD au niveau de la coordination technique entre la gestion de la racine et l'opérateur ccTLD du pays; mais il n'y a aucun contrat formel et aucune obligation contractuelle exécutoire.

Homme : Vous ne considérez pas leur cadre de responsabilité comme étant un contrat.

Pam Little : Pardon ?

Homme : Le gouvernement, il y a un document appelé « cadre ».

Pam Little : Oui, le MOU (Protocole d'accord).

---

Homme : Ce n'est pas un contrat pour vous ?

Pam Little : C'est ce que je crois. D'autres membres du personnel de l'ICANN pourraient peut-être m'aider à répondre à cette question? Bien, donc nous ne considérons pas le MOU comme étant un contrat. Il s'agit simplement d'un cadre de collaboration.

Homme : Merci.

[conversation en bruit de fond]

Homme : Bonjour, une question ? Oui, s'il vous plaît. Que se passé-t-il s'il y a un problème entre l'ICANN et un registrant et que vous devez suspendre ou mettre fin au contrat ? Que se passe-t-il avec l'accord d'enregistrement et le registrant ?

Pam Little : C'est une excellente question. Je vais d'abord parler un petit peu de la suspension. La suspension d'un bureau d'enregistrement n'est pas une suspension complète ; elle ne concerne que deux activités dudit bureau d'enregistrement. Celui-ci ne pourra donc pas enregistrer de nouveaux noms de domaine ni initier des transferts entrants. Toutes les autres

activités ne sont pas affectées pendant la période de suspension. C'est une situation temporaire, une sorte de sanction. La suspension n'affecte donc pas les enregistrements existants sponsorisés par le bureau d'enregistrement qui fait l'objet de l'avis de suspension.

Quand il s'agit d'une résiliation ou d'un non renouvellement de contrat, l'ICANN prévoit un processus de transfert groupé moyennant lequel les domaines et tous les enregistrements sponsorisés par le bureau d'enregistrement dont le contrat a été résilié sont transférés vers un autre bureau d'enregistrement accrédité par l'ICANN. Le processus complet et documenté figure sur notre site Web. Dans certaines circonstances, un appel à candidatures peut être mis en place pendant une certaine période, pour inviter les bureaux d'enregistrements intéressés à participer à une enchère et reprendre les enregistrements du bureau d'enregistrement dont le contrat a été résilié -c'est ouvert. Ensuite, sur la base d'un ensemble de critères, nous évaluons quel est le bureau d'enregistrement qui est le plus à même de reprendre ces enregistrements.

Et nous le faisons de façon très transparente et ouverte -notre but ultime est de protéger ces registrants. Est-ce que cela répond à votre question ?

Homme : Oui, oui. Merci.

Homme 2 : Je sais que ce n'est pas vraiment un sujet qui concerne l'ICANN mais je me demandais si vous avez eu à faire face à des problèmes avec des

---

noms de domaine comme ceux que l'on a eus aux Etats-Unis avec certains sites qui enfreignaient les droits d'auteur comme MegaUpload.com ou le site en ligne canadien (inaudible), etc.?

Pam Little : Oui, si vous allez à [www.icann.org](http://www.icann.org) maintenant, vous pourrez voir le blog d'hier de notre PDG -nous n'avons rien à voir avec tout cela.

Homme 2 : Alors aucun pays n'a porté plainte ?

Pam Little : Vous voulez dire s'il y a des pays qui se sont plaints auprès de nous à cause de cela ?

Homme 2 : Oui.

Pam Little : Je n'en suis pas au courant. Je n'ai pas vu de plaintes, mais en fait nous n'avons rien à voir avec tout cela.

Homme 2 : D'accord. Merci.

Janice Douma Lange : Nous allons répondre à une question à distance. Un des membres de notre équipe de conformité à Marina del Rey a répondu à la question à

notre place, à distance, mais nous allons la lire à haute voix pour que tout le monde puisse comprendre de quoi on parle. La question vient de Matt en ligne : « Quel est la situation actuelle de l'arbitrage de .jobs ? Pourquoi l'ICANN a laissé passer neuf mois depuis la demande d'arbitrage et a permis que cela traîne au lieu d'agir de façon énergique ? »

La réponse de Khalil Rasheed, membre de l'équipe de conformité a été la suivante : « l'équipe de conformité ne peut pas s'occuper de dossiers internes y compris la situation des procédures d'arbitrage ou des questions juridiques concernant l'organisation »

Pam Little :

Mais si vous consultez le site web de l'ICANN je crois que vous trouverez certaines publications sur cet arbitrage, dont les plus récentes –nos connaissances se limitent à ce qui figure sur le site Web. D'autres questions en ligne ?

Janice Douma Lange :

Il y a une question de [Fasah Hassan] mais elle concerne le fonctionnement des ccTLD. Elle dit « si l'opérateur ccTLD géré par le gouvernement d'un pays n'est pas capable de fournir un service fiable, est-ce que l'ICANN peut jouer un rôle? » Et puisque j'ai lu la question à haute voix, Pam, je peux la poser offline à nos représentants ccTLD. Et comme c'est une question qui est posée ici, je peux aussi récupérer la réponse.

---

[conversation en bruit de fond]

Karla Valente : Karla Valente, je fais partie du personnel de l'ICANN. Vous m'entendez ?  
Oui, donc non, l'ICANN ne peut rien faire par rapport aux ccTLD. Ils sont gérés soit par des gouvernements, soit par des universités, soit par d'autres entités, parce qu'ils ont la souveraineté sur leurs propres politiques.

Janice Douma Lange : Merci.

Filiz Yilmaz : Bien. Janice, y a-t-il d'autres questions dans la salle de discussions ?

Janice Douma Lange : Matt est en train d'écrire mais...

Filiz Yilmaz : Bien, nous nous en occuperons. Khalil est en ligne de toute façon, et vous pouvez tous contacter tous les autres dans la salle de discussion aussi. Merci beaucoup Maguy et Pam pour cette présentation. Vous voulez conclure avant de clore la séance ?

Maguy Serad : Comme d'habitude, c'est toujours un grand plaisir de participer à ces forums. Nous avons commencé lors de la dernière réunion de l'ICANN. Merci pour cette opportunité et pour votre temps. Nous voulons vous

---

encourager à devenir des membres actifs de la communauté. Et encore une fois, si vous avez des questions ou des remarques, n'hésitez pas à nous les faire parvenir. Et soyez les bienvenus à la communauté de l'ICANN

Pam Little :

Je peux ajouter juste une petite chose ? Nous publions un grand nombre d'informations sur le site Web de l'ICANN. La page Web du service de conformité contractuelle contient beaucoup d'informations aussi. Si vous voulez connaître un peu plus ce que nous faisons, vous pouvez visiter le site Web. Merci.

[Applaudissements]

Filiz Yilmaz :

Très bien, notre prochaine présentation aura lieu dans 15 minutes. Normalement, nous pourrions continuer parce que nos collègues sont là, mais je ne voudrais pas décevoir les gens qui nous suivent à distance et qui seront présents à l'heure initialement prévue. Nous allons donc faire une pause. Celle d'avant a été un peu courte, alors profitez-en cette fois-ci, et puis nous nous retrouvons ici vers 16h00. Merci.

[Fin de la transcription]