
BUENOS AIRES - Conformité contractuelle mise à jour du programme

Mercredi, 20 Novembre, 2013 - 8:30-10:00

ICANN - Buenos Aires, Argentine

MAGUY SERAD:

Bonjour tout le monde. Il est 8h35 on va commencer. Vous voulez voir si tout le monde pouvait venir ici des autres salles. Donc on va attendre les cinq minutes. Merci d'être venu à notre séance ce matin si tôt. Je suis Maguy Serad, et je suis la vice présidente de la conformité contractuelle. Cette séance de mercredi est devenue une tradition pour nous. C'est un sujet qui nous intéresse beaucoup.

C'est comme ça qu'on l'appelle, un sujet intéressant. Et on invite les gens de la communauté à nous rejoindre pour une mise à jour de conformité mais aussi pour ouvrir un dialogue avec toutes les parties prenantes. Donc ce n'est pas simplement une présentation où on parle au registre, au bureau d'enregistrement, ou à l'ALAC ou aux opérateurs de registre. Donc, c'est très bien de l'organiser. On veut dialoguer avec tout le monde et on espère que ce sera le cas aujourd'hui.

J'ai Greg qui est assis ici avec moi, membre de l'équipe de conformité. Il traite plein d'inexactitudes WHOIS. J'ai aussi Victor Oppenheimer avec moi. Victor travaille sur les efforts de gTLD, les nouveaux, les actuels et les antérieurs. Mais il est aussi membre de l'équipe de conformité contractuelle. J'ai Carlos Alvarez ici à ma droite aussi. C'est notre membre le plus ancien dans l'équipe de conformité. Et il contrôle plein d'activités mais il contribue aussi à beaucoup de nouvelles initiatives.

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.

Notre propos aujourd'hui était de vous présenter en à peu près 15 à 20 minutes maximum tous ces sujets que vous avez sur l'écran. Une fois qu'on a présenté, on aura une séance de questions et réponses, c'est là qu'on demande aux participants de s'engager avec nous, que ce soit à travers des commentaires, des questions, des clarifications. Et nous allons revenir aux diapos et répondre à ce que vous mentionnez. Parfois ça peut être des questions entre vous, les parties prenantes. Donc, encore une fois, bonjour et bienvenue à cette séance.

GREG DIBIASE:

Donc, le premier sujet avec lequel on commencera: la soumission de plaintes en masse de l'ICANN est maintenant en production, c'est-à-dire que les utilisateurs peuvent présenter jusqu'à 100 plaintes par semaine, et peuvent présenter tout cela en un seul téléchargement de fichier. C'était présenté dans notre programme pilote entre juillet et septembre cette année. Et les utilisateurs ici pouvaient soumettre jusqu'à 100 plaintes par semaine. Chaque plainte est traitée individuellement pour la conformité du processus 1-2-3. Sur les 140 plaintes reçues pendant ce programme pilote, tout a été résolu dans le premier lot de traitement et qu'une plainte soit présentée en processus massif ou individuellement, l'ICANN va revoir ce qu'a présenté ce rapporteur.

On a certains exemples de plaintes invalides. Et c'est des plaintes qui réfèrent aux données, qui ne font pas partie des données WHOIS, ou alors des rapports qui contiennent des insultes ou alors qui font des références au fait que ce n'est pas dans la [?] de l'équipe contractuelle. L'ICANN, lorsqu'on reçoit ce type de plaintes, va parler de pourquoi la plainte était invalide. Si un rapporteur ne répond pas à cela, à la

sensibilisation de l'ICANN, et continue de déposer des plaintes invalides, l'ICANN va interrompre temporairement leur capacité de présenter des plaintes. Et c'est arrivé deux fois cette année. Dans le premier exemple, le client a présenté 191 plaintes d'inexactitude WHOIS en huit semaines. Ils ont reçu une notification de clôture des plaintes de l'équipe de sensibilisation de l'ICANN. Donc chaque champ dans les données était incorrect et disait même si les données qu'ils rapportaient étaient des services WHOIS, de confidentialité bien connue [?].

Dans le deuxième exemple, on a reçu 37 e-mails avec un langage insultant par[?] le personnel de l'ICANN. [?] exemples ont fait de la sensibilisation, et le rapporteur continue de déposer des plaintes invalides, l'ICANN peut suspendre temporairement les plaintes de ce rapporteur.

MAGUY SERAD:

Pour nos participants à distance, on vous informe que vous ne pouvez pas voir notre présentation sur la salle Adobe, mais l'équipe technique peut le faire. Ils nous entendent? Bien.

Donc on va continuer avec la présentation. Cette présentation va être publiée sur le site web icann.org, on s'excuse pour cette difficulté technique. Mais cela est en train d'être résolu.

CARLOS ALVAREZ:

On a maintenant une mise à jour sur les politiques qui ont été expirées. On a mis à jour cela pour incorporer les mises à jour de la politique. Une fois [?] que cela soit inauguré, donc avant le 31 août ; et depuis, notre

équipe a reçu à peu près 40 plaintes sur le ERRP. L'un des problèmes principaux qu'on a vus par rapport à la politique est que les bureaux d'enregistrement, certains parmi eux, n'avaient pas correctement mis à jour leurs accords d'enregistrement, d'accréditation et ils avaient des politiques d'auto-renouvellement, pour inclure ces exigences dans la politique. Il y en a qui n'ont toujours pas envoyé les notifications de renouvellement, comme ils devraient l'avoir fait. Ils devaient envoyer deux notifications de mise à jour, ou de renouvellement, la dernière une semaine avant l'échéance [?], et puis la dernière occasion était cinq jour après, en fait.

Il y a eu des gens qui pensaient que, vu que les domaines arrivaient à échéance avant le 31 août, même s'ils n'étaient pas renouvelés avant le 1^{er} septembre, ils devaient suivre cette voie, et donc ils allaient devoir mettre à jour ces cas-là. On essaie de protéger les registrants, et les titulaires de registre sur la base de ce que la politique nous offre.

Par rapport aux activités de sensibilisation, l'équipe a mené et a participé à certaines réunions de sensibilisation et particulièrement par rapport aux RAA de 2013. C'étaient des réunions à Los Angeles, en Chine, à [?] et à Berlin, en Allemagne. On m'informe aussi qu'il va y avoir la séance de sensibilisation des RAA 2013 pour les bureaux d'enregistrement de l'Amérique Latine vendredi. Ce serait bien si vous pouvez venir, ce sera un jour complet, ce sera une bonne occasion pour bien travailler ensemble sur ce sujet.

À un haut niveau, lorsqu'on exécutera le nouvel accord d'accréditation du bureau d'enregistrement, les bureaux doivent s'engager dans des contrats avec leurs revendeurs. Le RAA 2009 a fourni au bureau

d'enregistrement, en fait, ça prévoyait que les bureaux d'enregistrement devaient aussi se conformer au format spécifique qui est suggéré par les spécifications des nouveaux RAA. C'est un point l'équipe travaille. C'est un travail très intensif pour détecter les instances dans lesquelles les bureaux d'enregistrement exécutent le nouvel RAA ne se conforment pas au nouveau format qui devrait s'occuper de leur corporation. Les bureaux d'enregistrement doivent aussi fournir des informations spécifiques pour que l'ICANN publie ces informations sur leur site web. Vous pouvez lire l'information requise sur la diapo. Vous avez l'adresse là-dessus aussi. Les spécificités d'exigences de l'adresse, l'exactitude et le nom de l'entité principale du bureau d'enregistrement.

Les bureaux d'enregistrement qui font partie de grandes familles ou alors qui appartiennent à un affilié, notre affilié, d'une entité contrôlant, on devrait avoir un contrat. Donc, ils alternent pour l'autre entreprise aussi. Ils doivent donner des notifications à l'ICANN dans le délai de 7 jours en cas de banqueroute, de faillite. Les bureaux d'enregistrement peuvent être en fait emprisonnés. Ils sont de victimes d'infractions de sécurité. Notre équipe a maintenant plusieurs outils. Particulièrement il y a d'autres raisons pour suspendre et annuler le RAA. Et les PDG, les présidents, les gérants doivent certifier en janvier de chaque année, que les bureaux d'enregistrement se conforment à leurs obligations avec l'ICANN.

Maintenant, par rapport à ce qu'a dit notre équipe, pour se préparer, pour aborder le nouveau contrat, on a compilé de nouvelles pages de questions fréquentes, qui portent sur les dispositions que l'on ajoutées

dans le RAA 2013. Ces nouvelles pages portent sur les services de la protection de la confidentialité, et le format WHOIS.

Vous les trouverez du côté de la conformité si vous vous rendez sur icann.org, puis ressources, finalement conformité. Si vous descendez, vous avez la soumission d plaintes et questions fréquentes. Vous allez voir, on a plein de questions fréquentes. Vous le trouverez..Vous allez trouver..

On est aussi en train d'adresser le nouveau type de plaintes qui s'occupent d'autres obligations. L'utilisateur pourra se plaindre s'il considère que les bureaux d'enregistrement ne se conforment pas au contrat et on est en train de mettre à jour aussi les types de plaintes, pour faire des modifications de l'accord actuel, à l'inexactitude WHOIS, aux informations qui manquent, à l'information de contact du bureau d'enregistrement, et tout ce que vous voyez sur la diapo.

À partir du 1er janvier 2014, les bureaux d'enregistrement vont devoir fournir un contact en cas d'abus et vont devoir se conformer à certaines exigences en cas d'abus, le contact en cas d'abus.

Donc, bref, ils devront dire quelle est la personne de contact pour traiter les plaintes d'abus et doivent suivre ou publier le processus qu'ils devraient suivre dans le délai de 24 heures.

Cela porte spécifiquement sur les plaintes qui viennent dans l'application de la loi, dans leur propre juridiction, donc c'est un peu trop spécifique mais on en a besoin. Les bureaux d'enregistrement et les revendeurs doivent donner aux titulaires de registres un lien des

bénéfices et responsabilités. Donc, c'est une exigence qui existait déjà dans le RAA 2009. On a l'exactitude de WHOIS et les spécifications de ce programme. On a les spécifications de la rétention de données, c'est-à-dire que les bureaux d'enregistrement doivent entretenir les données pendant 2 ans.

Mais si la loi ne leur permet pas de le faire, ils peuvent suivre certains processus avec l'ICANN, pour ne pas avoir à suivre cette obligation, pour ne pas enfreindre la loi locale. L'accord du niveau de services des données WHOIS. Donc, maintenant ils vont devoir fournir les services de WHOIS qui devra se conformer à des délais spécifiques, et ce service va devoir répondre en 0,1 milliseconde ou 0,2 milliseconde. Ils vont devoir s'adapter à des temps de réponse, à des disponibilités et à des serveurs de WHOIS qui vont devoir être en ligne dans les délais que le RAA mentionne. Je ne me souviens plus, mais c'est soit 100 % soit 99,999999 %. Et puis, ils vont devoir se conformer au programme d'enregistrement, de confidentialité et de proxy. Et c'est ce qu'on espère.

On voit ici, vous voyez, rapidement, les activités qui sont déjà effectives, et celles qui vont être en vigueur à partir du 1er janvier 2014. ce sont les dispositions que l'on voit ici. Maintenant, je passe la parole à Victor.

VICTOR OPPENHEIMER:

Bonjour tout le monde, c'est Victor Oppenheimer qui parle. Je suis le gérant senior, et je voulais vous mettre à jour les efforts de conformité des nouveaux gTLD. Et depuis Durban, on a fait des efforts qui se sont centrés principalement sur la mise en œuvre des exigences que l'on

avait identifiées dans la phase de planification. Commençons par la phase que l'on appelle 'la transition à la délégation', c'est-à-dire la contractations.

Un groupe de conformité opère et traite la conformité des candidats qui sont identifiés comme capables de signer le contrat. Donc, on leur fait une vérification de conformité sur la base de tout autre intégration d'affiliation croisée. La conception de notre phase de mise en œuvre était préparé sur la base de la naissance d'un nouveau gTLD pour un contrat dans les périodes d'enregistrement. On a été occupés pour préparer ces formulaires pour ces utilisateurs, pour la non conformité supposée des opérateurs. Vous pouvez identifier sur la droite de la diapo tout ce qu'on a fait. C'est pas la période d'enregistrement prioritaire. Et je l'expliquerai dans ma diapo suivante. Voilà.

Donc, à partir de cette diapo, on veut transmettre l'idée que la portée de nos efforts de contrôle sont dans la ligne du contrat, et les politiques de consensus applicables sont en fait applicables par référence, c'est-à-dire que les procédures de résolution de litiges ont des mécanismes de protection de droit et des exigences d'après le document pertinent et le service d'enregistrement prioritaire et les services de plainte. Et c'est un aide-mémoire pour qu'on n'oublie pas que le limite du RAA en fait revient à l'article n°1 et aux accords de l'article n°2.

Voilà, ici un panorama du point où on en est en ce moment, par rapport à ce que j'ai dit avant, c'était les formulaires web qui sont complétés pour le suivi interne ou les plaintes internes ou alors pour les plaintes externes qui portent sur l'intérêt public.

Donc voyez ici les premières [?] de l'escrow de données, dépôt de données, les rapports mensuels ne sont pas visibles au public. Ce sont des processus internes que l'équipe de conformité contrôle de façon régulière et si on voit de la non conformité, on va générer une plainte nous-mêmes.

D'autre part, les processus qui sont publics, sur par exemple la période d'enregistrement prioritaire, la zone d'accès centralisé pour les utilisateurs finaux qui ont des difficultés pour accéder aux fichiers pertinents de la zone TLD. Et sur la droite de la diapo, vous voyez les rapports sur lesquels on travaille; pour le matériel de formation comme les questions fréquentes ou le formulaire web pour la soumission/le dépôt de plaintes.

On a fait hier une activité de sensibilisation avec tous les représentants des 24 gTLD qui ont été délégués jusqu'à présent. C'était un grand succès. L'idée de cette sensibilisation est de commencer ou d'entamer une communication collaborative avec nouveaux opérateurs de registres. Dans le début de la [?] de leur contrat et d'établir des collaborations d'après le contrat aussi.

MAGUY SERAD:

Ce que vous avez entendu dire aujourd'hui est lié à toutes les initiatives qu'on a en progrès à l'ICANN. Beaucoup de travail entre nos mains en ce moment. On pensait que 10 plaintes étaient suffisantes pour RAA 2009 et 2013. Avec le TLD on passe de 10 à presque 40 types différents de plaintes avant juin 2014. Alors, toute analyse et les révisions et l'envoi d'informations et de formulaires au web pour pouvoir non seulement

recevoir et des rapports et des plaintes, mais principalement pour pouvoir fournir des informations au public pour expliquer de quoi il s'agit et pourquoi. Voilà l'effort sur lequel se centre l'équipe. [?] pour recevoir et traiter, mais c'est comment la communauté le reçoit et le comprend, ce qui importe pour pouvoir déposer des plaintes avec l'équipe de conformité. Donc dans diapos suivantes je vais mettre à jour le programme d'audit.

Je reviendrai à la diapo précédente, et je vais me centrer sur un programme qu'on a lancé l'année dernière. L'année dernière le conseil a prouvé la conformité contractuelle pour établir une méthodologie, une approche de conformité en trois ans pour auditer toutes les parties contractées, qui sont dans l'industrie des noms de domaines à présent.

La portée était énorme parce qu'on n'a jamais fait ce genre d'audit à l'ICANN. Cela n'existe pas dans l'industrie. Donc, en fait, ils nous fallait établir une portée qui se centre sur le risque du public. Donc, les dispositions qui étaient dans la partie du contrat et qui étaient liées à la dispositions des audits ont été commencées, on a fait la première année l'année dernière. L'année dernière, on a fait 317 bureaux d'enregistrement, et 6 TLD. Dans nos audits, on a eu 99 % de conformité, comme résultat. Pour la deuxième année, on a commencé l'année dernière, vous voyez ici le chronogramme, les phases qu'il faudra traverser mais je vais passer à cette diapo ici pour partager avec vous la portée de la deuxième année.

Donc, on a encore une fois sélectionné les bureaux d'enregistrement qui restaient, et cette liste de la droite vous dit combien de bureaux d'enregistrement de chaque pays ont été sélectionnés et sont dans la

portée de l'audit dans la deuxième année. Sur la gauche vous voyez les numéros. Donc, nos six sélectionnés, 317 bureaux d'enregistrement, et juste en-dessous de ça, vous voyez ici une file qui dit: «le déploiement de la première année au total ». C'est-à-dire qu'ici, nos déploiements consistent à 5 bureaux d'enregistrement qui dans la première année ont été trouvés non conformes, et qui ont dû présenter un plan de remédiation. Beaucoup de bureaux d'enregistrement ont exécuté et complété leur plan de remédiation dans la première année. Les 5 avaient des activités de complexités différentes. Et pour certaines raisons, ça n'a pas été complet, mais le plan était clair. Ils avaient bien fourni leur programme mais l'année était fermée. Et donc on les a remis dans la sélection de la deuxième année. On va refaire leur audit. Donc dans cette deuxième année, on va pouvoir valider que tout ce qu'ils remédié est conforme et cohérent avec leur accord avec l'ICANN pour servir à la communauté.

Pour les bureaux d'enregistrement, c'est la taille de la sélection, ce que vous avez en-dessous, mais ce n'est pas tous les bureaux d'enregistrement qui doivent être audités, et les opérateurs de registre sont toujours audités. Moi je viens de l'industrie, j'aime bien les audits. Mais même avant d'entrer dans la conformité contractuelle, l'audit me donne une occasion d'améliorer, de prendre un autre budget et de mieux travailler. Donc la collaboration avec les parties contractées a été positive en fait.

Cette diapo est un exercice d'audit interne qui est fait par nous-mêmes sur nous-mêmes. Donc la conformité contractuelle a fait un exercice

pour faire son propre audit. On nous dit comment pouvez-vous faire cela?

La cohérence sur notre équipe est claire. On a un gérant d'audit et de risque qui se centre à 100 % sur cette question. Et c'est un gérant qui ne travaille pas dans les activités quotidiennes de la conformité, donc on n'a pas un conflit d'intérêts. Il se centre spécifiquement sur la conformité contractuelle, le risque et l'audit, gère le programme de cette deuxième année au complet, le programme dans son total aussi. Et on a une occasion comme vous vous souviendrez sans doute, il y a un bon moment, on a consolidé nos processus, nos outils, nos procédures, tout a été documenté. Et donc, on voulait prendre un auto-exercice d'auto-contrôle. Donc on s'est fait un audit. On a créé 45 contrôles qui se sont centrés sur le processus, les procédures de systèmes sur la communication. Donc les contrôles étaient variés. Des gens, des processus et des outils étaient audités, et ce gérant de risque et d'audit est intervenu et il a sélectionné le personnel et il nous a fait un audit.

Sur ces 45 contrôles (au) total, il a identifié 8 domaines avec lesquels on n'était pas en conformité. Donc, les exceptions ont été notées. Elles ont été divisées en deux secteurs: donc le système et les procédures. Et c'est à quoi on s'attendait d'ailleurs. On venait de compléter la consolidation de notre système, même pas un mois avant. Donc, c'est faux de faire un audit si rapidement, mais on voulait être proactif sachant quels étaient les efforts pour 2014. Donc, l'équipe de conformité a corrigé immédiatement ces procédures, parce que c'étaient des critiques pour nous. On a complété cela en août. La mise à

jour du logiciel a été corrigée et essayée et testée, et elle sera publiée en décembre 2014.

On a un plan pour faire un deuxième audit interne en mai. Comme vous savez, l'ICANN travaille seulement à un calendrier d'année fiscale. Et notre dernier audit a été fait en juillet. On va faire le deuxième audit interne en mai. Et on va rapporter à la communauté cette activité.

Alors, on parle de tous ces processus de consolidation et tous ces outils. Mais comment mesurer nos progrès et que faire par rapport à (?). Je vous montre ici cette diapo. Mais je vais aussi le partager dans le forum de demain sur l'amélioration du WHOIS. Mais ce que je veux vous montrer maintenant c'est comment on fait des progrès et ce qu'on fait lorsqu'on met en œuvre toutes ces fonctions, tous ces processus.

En premier lieu, on s'est rendu compte que ce n'est pas simplement le volume de WHOIS. On aura toujours un volume d'inexactitude de WHOIS. C'est la plainte n°1 entre les [?]. Mais, on s'est rendu compte qu'on voulait mesurer notre débit de succès, à quel point on avait réussi. On avait des outils fragmentés, des processus incohérents, manque de documentation. Mais on voulait commencer à mesurer et on l'a fait en septembre 2012, parce que tout était très divisé. Mais on a commencé à rassembler les données dans des tableurs, ce qui était manuel, mais il fallait faire des petits pas.

Donc, on voulait commencer avec le processus qui était très différent pour les différents membres de l'équipe de conformité contractuelle. Et l'outil qu'on avait à l'époque différait beaucoup de ce qu'on a aujourd'hui. Mais je peux simplement parler de deux points: on voulait

mesurer, que ce soit simple, donc on a commencé avec un processus de cohérence, et ce qu'on montre ici ce sont deux colonnes. J'espère que vous pourrez venir à la séance de demain. Mais au cas où, je voulais montrer cela.

La première colonne est le temps moyen de jours commerciaux entre le moment où l'équipe de conformité contractuelle reçoit une plainte, la valide, l'ouvre et l'envoie au bureau d'enregistrement. La colonne jaune montre un cycle de vie complet d'une plainte, entre le moment où elle est reçue, jusqu'à la fin où elle est fermée. Donc les plaintes suivent ce processus en colonne jaune. Là où il nous manquait toujours une automatisation ou la cohérence, on commençait là. On a eu un pic ici parce qu'on a eu beaucoup de volume. Et dans ce cadre on a créé ce qu'on appelle la chambre n°1. C'était là où on prenait le petit déjeuner.

C'était la bonne occasion de réunir toute l'équipe de conformité pour voir comment traiter l'inexactitude, les politiques et les plaintes reçues des bureaux d'enregistrement. Et ça nous a donné l'occasion non seulement de nous former sur le processus, ce qui a atteint l'automatisation complète en mars. C'était un processus manuel jusqu'à mars. Mais, en mars on a déployé le premier type de plainte dans le système consolidé et voyez ce qui s'est passé. Lorsqu'on a une meilleure visibilité, on a un meilleur processus automatique cohérent, on peut le suivre, il va être face à vous dans un seul secteur, dans un seul bureau.

Donc, vous voyez maintenant que du moment où on reçoit la plainte jusqu'au point de la fermeture, on a réduit la période pour davantage de cohérence. Sur les paramètres, on a déjà commencé avec ces diapos, hein?

Autre chose que nous avons présentée, mise en œuvre récemment avec l'équipe de conformité, c'est ce que nous appelons les enquêtes de situation. Si vous avez regardé notre mise à jour mensuelle dans laquelle nous essayons de présenter nos résultats trimestriels. Pourquoi nous avons besoin de ce type d'enquête? Lorsque nous fournissons un service, puisque c'est ce que nous faisons, nous devons revenir et valider le niveau de satisfaction que, non seulement les rapporteurs mais aussi les plaignants ressentent, mais aussi les parties contractantes.

Et donc, la conformité à la fin d'une plainte envoie un sondage avec 5 questions qui se trouvent dans la notification, dans l'avis que nous envoyons. Ce sondage est envoyé aux parties contractantes et à la personne qui a réalisé donc la plainte et nous lui posons ces 5 questions.

La dernière question qui est dans le sondage est: « comment avez-vous ressenti votre expérience concernant la plainte? » ce sondage et les résultats de ce sondage sont ici, et ils varient en fonction de la collaboration que vous avez avec l'équipe de plainte, si vous présentez la plainte, comment vous vous focalisez sur la partie système, sur la satisfaction générale, etc.

Nous avons ici l'occasion de faire quelque chose qui n'est pas simple. Parce qu'il y a un grand défi concernant, d'abord parce qu'on a un taux de réponse qui est plutôt bas. Comment analyser les résultats de ce sondage? Nous sommes en train de voir comment nous pouvons monter ce taux de sondage, ce taux de résultat, mais en plus, un sondage implique que nous devons voir ce qu'il faut améliorer dans ce

sondage. Donc nous avons mis en place un gros effort pour pouvoir mettre en place un système de questions les plus fréquemment posées.

Nous avons amélioré notre site internet pour mesurer l'impact de tout cela. Nous n'avons pas beaucoup de trafic concernant les questions et les réponses donc nous avons repris ce que nous avions. Nous avons fait un gros effort pour le rénover, le rendre plus agréable pour les utilisateurs, le traduire en anglais et nous avons mesuré ce que nous appelons les nombres de personnes qui sont rentrées sur la page de plaintes.

Ici nous avons reçu donc ces données de l'équipe qui travaille sur l'internet et l'échantillon montre que 80 % des utilisateurs sont uniques. Donc nous avons un certain trafic. Ce qui nous a aussi aidés c'est que nous avons constaté qu'il y avait une réduction dans certaines plaintes, parce que les gens sont plus au courant de ce qu'ils doivent faire dans certains cas.

En bas, Fadi a dit il y a une ou deux réunions que mycann.org avait maintenant une partie qui concerne les paramètres de plainte. Donc nous avons essayé d'analyser le trafic sur cette page aussi pour voir si les gens l'utilisaient, et les paramètres sur mycann.org nous ont donnés une série de questions, de commentaires, de suggestions de gens qui participent dans le domaine du développement de politiques ou dans les groupes de travail. En nous avons donc recueilli une série de données. Si vous regardez sur myICANN vous allez voir beaucoup de données. Mais comment nous avons trié ces données? comment nous avons analysé et comment mesurer les occasions que nous avons essayé d'améliorer notre travail?

Ici sur cette diapo, vous voyez cette diapo montre les 5 régions d'ICANN. Et c'est un rapport concernant la dernière réunion d'ICANN jusqu'à aujourd'hui, toute cette période. Nous avons capturé le nombre de domaines qui existait pour cette région, le nombre de bureaux d'enregistrement pour chaque région. Et nous avons regardé le nombre de plaintes qui surgissaient de cette région et nous avons fait un pourcentage pour savoir quelle était la quantité de plaintes qu'on avait dans chaque région.

On a fait ce qu'on appelle une mesure normalisée. Ce n'est pas juste de regarder seulement en fonction du volume de plaintes. Nous avons un grand nombre de grands bureaux d'enregistrement et petits enregistrements. Les volumes dans ce cas-là ne sont pas vraiment une bonne donnée pour nous pour qu'on puisse vraiment analyser ce qui se passe dans chaque région et faire un effort pour voir où est-ce que nous devons nous focaliser. Par exemple, nous avons fait de gros efforts dans la région de l'Asie et du Pacifique au cours de ce dernier trimestre. Et ce trimestre on va se focaliser sur l'Amérique Latine, parce que, on regarde le pourcentage de bureaux d'enregistrement avec des plaintes de chaque région.

J'aimerais vraiment vous dire qu'on peut mesurer cela et présenter cela mais c'est ce qu'on est en train d'essayer de faire. On est en train d'essayer de voir si on peut fournir ces données ensuite. Ce que nous constatons, c'est qu'une meilleure compréhension. Parce que les facteurs les plus communs dans ces deux régions que nous avons analysées sont le manque d'interprétation ou le manque de compréhension des processus, et le manque de suivi aussi.

Donc, notre activité pour ces deux régions se focalise sur la compréhension: lorsque vous recevez un avis, comment répondre à cet avis? Quand répondre à cet avis? Que fournir? Donc nous sommes aussi en train de travailler avec notre personnel, puisque nous avons davantage de présence maintenant. Et nous pouvons couvrir les zones temporaires de chaque fuseau horaire, de chaque zone. Et donc, nous envoyons des avis. Des fois, nous envoyons des avis dans une autre langue. Et vous allez toujours les recevoir en anglais, mais on ajoute aussi une autre langue. Par exemple, vous les aurez en anglais et en mandarin, en anglais et en espagnol.

La raison pour laquelle nous essayons de conserver ces deux langues, c'est parce que l'équipe de conformité d'ICANN est mondiale. Et nous voulons essayer de commencer à fournir un service global qui permet à tous les membres des équipes, non seulement ceux qui sont localisés dans la région et qui parlent cette langue, mais aussi ceux qui travaillent en anglais. Donc, nous sommes focalisés sur ces deux régions pour essayer de mettre l'accent sur la réponse, comment fournir cette réponse? Dans quelle langue? Quelles sont les données importantes à fournir? Et comment, et pourquoi certaines personnes ne comprennent pas exactement, correctement leurs obligations.

Ici vous voyez, sur cette diapo, on peut commencer à voir les tendances qui existent ici. Vous voyez les tendances des plaintes des bureaux d'enregistrement pour chaque région. Donc, au mois d'août nous avons une tendance supérieure, un volume de tendance supérieur. On a aussi une réduction, une réduction de 1,5 qui est due au système de questions et de réponses que nous avons présenté sur notre site

internet. On a vu qu'on avait un trafic important dans ce domaine, ce qui a fait que les questions des clients étaient déjà répondues dans le système de FAQ, des questions et des réponses. Et donc, vous voyez au moins d'octobre, une petite augmentation de volume et nous pouvons anticiper beaucoup plus les plaintes que nous allons recevoir parce que vous avez entendu que Greg vous a dit que non seulement nous pouvons recevoir des plaintes de l'inexactitude WHOIS comme des plaintes uniques. Nous pouvons aussi recevoir des plaintes multiples en même temps. Et maintenant nous avons ce que nous appelons les plaintes massives. Donc, nous pensons que nous allons recevoir davantage de volume bientôt et nous vous dirons comment cela se traduit pour nous.

Je voulais vous montrer aussi cette diapo où ici voyez l'ensemble du processus que nous avons mis en place. Comment mesurer le succès du procès?

Le succès de ce processus est lié à ce que nous appelons ici, à gauche, le TAT, qui veut dire Temps de résolution. Le temps de résolution, c'est important pour vous en tant que membre de la communauté, et c'est important pour les bureaux d'enregistrement, c'est important pour notre équipe de conformité. Lorsque vous présentez une plainte, c'est comme quand vous allez au restaurant, vous voulez manger votre repas, vous voulez voir votre assiette pleine. Quand vous présentez une plainte, vous voulez savoir ce qui va se passer. Vous allez avoir une réponse, une résolution et une fin, une conclusion à votre plainte.

Donc, les bureaux d'enregistrement ont un problème concernant l'inexactitude des données WHOIS. Le bureau d'enregistrement doit

faire des recherches, doit savoir, doit corriger ces inexactitudes des données WHOIS. Et cette obligation est donnée pour 15 jours. Les autres obligations concernant les parties contractuelles et envers la partie contractante, est-ce que nous appelons temps de cinq journée de travail. Donc, on a un premier avis, un deuxième avis et un troisième avis. C'est ce que nous appelons la prévention ou la période de collaboration ou la résolution informelle. La seule chose que la communauté va voir à ce moment-là c'est le volume en question de temps. Vous n'allez jamais savoir qui a le plus gros volume. Vous n'allez pas savoir non plus qui a le plus grand nombre de plaintes ici, parce que c'est une occasion pour ICANN d'essayer de résoudre avec la partie contractante le problème.

Cela finit par une résolution formelle. Lorsque la partie contractante n'a pas fourni suffisamment d'informations ou n'a pas répondu, à ce moment-là on doit mettre en place, c'est ce que vous voyez sur la droite du tableau, c'est-à-dire que nous devons, nous sommes obligés d'appliquer le contrat. Mais on ne peut pas seulement passer à la partie d'application. Il faut essayer de résoudre le problème d'abord.

Donc nous allons donner l'occasion à l'autre partie, le bénéfice du doute à l'autre partie pour résoudre le problème. Et à ce moment-là, en me basant sur mon expérience ICANN, beaucoup de problèmes, comme vous le voyez non seulement pour le volume de plaintes qui apparaît ici. Lorsque j'ai commencé, ce processus n'existait pas.

Notre objectif ici est d'essayer de voir si nous pouvons éliminer ce troisième avis. Voilà, ça c'est mon but final. Ce n'est pas juste de mettre cet objectif ici, de le présenter, ici à mon équipe, parce qu'on a déjà trop

d'objectifs. Mais j'aimerais que ce soit notre objectif final. Pourquoi est-ce que c'est important? Parce que cela signifie que non seulement ICANN mais aussi les parties contractantes et la communauté résolvent, parviennent à résoudre des problèmes au premier ou au deuxième avis, sans être obligé d'impliquer des punitions. Donc, au premier avis, on va avoir un nombre de réponses important. Notre contrôle va commencer lorsque nous allons nous assurer que nous avons une réponse du bureau d'enregistrement, que nous avons les bonnes données que nous lui avons demandées, qu'il nous a envoyées, qu'il a révisé ses données, qu'il les a validées et toutes ces données que nous allons capturer au cours de cette résolution informelle si le bureau d'enregistrement a violé le contrat, la chronologie va être fournie. Et donc la communauté saura.

Et si on regarde sur notre site internet, en-dessous des avis, si vous regardez les avis de violation de nos respect de contrat, depuis 2011 et jusqu'à aujourd'hui, vous allez voir une approche vraiment très cohérente, par page. Il y a du [?] détail concernant ce qui a été fait mais la partie la plus importante qui est vraiment en cohérence avec toutes les violations, avec le non respect du contrat, c'est la chronologie. On va savoir quand est-ce que le premier avis a été envoyé, à qui ; quand est-ce que le deuxième avis a été envoyé, quelle était la date, et à qui a été envoyé ce deuxième avis? Et pour le deuxième avis, l'équipe de conformité va attendre quelques jours.

Et si on n'entend rien du registrant, on va l'appeler pendant leurs horaires de travail. Donc, on va essayer de pouvoir adapter notre travail pour commencer à appeler le bureau d'enregistrement. Nous essayons

de connaître le numéro. On essaie à ce moment-là de rapporter à qui on a téléphoné, et quel était le numéro de téléphone auquel on a appelé. Et tout cela va figurer. Si un bureau d'enregistrement fait, attention ce type de choses ne vont jamais apparaître.

Ensuite la date de clôture on vous a dit, et le taux de clôture. On vous a parlé du nombre de plaintes qui étaient conclues. Nous avons perdu notre connectivité. Bien. Excusez-nous pour cette interruption.

Donc vous avez entendu, on a parlé du taux de clôture [?]. Vous voyez sur cette diapo précédente, nous vous avons montré le volume que nous avons, le 1^{er} et 2^e avis. Lorsque nous avons commencé cette année, nous avons un objectif interne. Une personne ici nous avait demandé, nous avait posé des questions sur les KPIs. Nous devons commencer à mettre en place ce KPIs (Key Performance Indicator, indicateur de performance clé), et ces données sont très importantes parce qu'elles vont nous permettre de travailler de façon plus efficace.

Nous avons mis donc un objectif de 55 % que nous avons un petit peu augmenté parce que nous avons maintenant davantage de formations. Nous avons de nouveaux personnels donc nous avons besoin de mettre un objectif que nous pourrions respecter et que nous pourrions atteindre parce qu'il y a eu des changements dans notre personnel. Donc, ces objectifs comprennent plusieurs facteurs: le volume, le traitement fait par le personnel et le temps de renouvellement.

Maintenant, la comparaison entre la mesure et la conformité. Je vous ai parlé de temps de clôture, d'amélioration, de programme d'audit annuel. Et maintenant, le paramètre que nous avons établi pour notre

succès, pour l'année fiscale 2014 est lié à ces cinq points que je vous présente ici. Vous savez, il est très important, et je vous le dis, dites-moi si vous n'êtes pas d'accord avec moi, nous mesurons notre conformité, en nous basant sur les différents aspects, la procédure, notre capacité à traiter les plaintes, etc.. Ce n'est pas seulement un fait que le contrat soit signé. Il y a toute une série de choses qui nous mènent à ce contrat: identifier les fournitures que nous avons de publier pour que vous puissiez présenter vos plaintes, ou puissiez remplir certains rapports.

Nous devons faire une surveillance interne, qu'est-ce que nous devons mesurer, qu'est-ce que nous devons rapporter? Et créer des procédures, créer des questions et des réponses. Donc, notre capacité à répondre à cette conformité est un travail constant. Vous m'avez entendue, au mois de juin 2014, notre taux de succès sera d'avoir tous ces types, ces 30 types de plaintes ou de rapports, de plaintes créées, évaluées, élaborées de manière graduelle. Nous devons travailler de manière graduelle, bien sûr. Donc, nous allons commencer à les déployer. Et les mesures de succès vont répondre à tous ces aspects. Les facteurs de succès donc aussi nous avons un programme d'audit de deux ans par programme que nous allons travailler en différentes phases.

Notre taux de succès pour les audits internes, nous voulons passer de 20 % à un taux de succès de clôture de 10 %. Je veux aussi rappeler à tout le monde que nous avons fait de gros efforts. Nous avons passé beaucoup de temps à écouter la communauté pour voir comment faire, comment améliorer notre site internet, comment rendre nos informations plus utiles. Donc, rendez-vous sur notre site internet sur

icann.org. Nous avons aussi une mise à jour mensuelle dans les six langues des Nations Unies, et en outre, les questions et les réponses, les questions les plus fréquemment posées. Avant de soumettre une plainte, cliquez sur ces questions et ces réponses les plus fréquemment posées, qui sont donc fournies dans les six langues des Nations Unies et qui pourront vous aider à résoudre certains problèmes.

Nous avons fourni cela et nous voulons être sûrs que la communauté aura accès à ces données. Donc, nous essayons d'en parler parce que nous voyons qu'il y a un certain trafic, mais je pense que nous pouvons augmenter ce taux de trafic sur notre site.

Et je conclurai ici avec notre programme pour ce réunion de ce matin et notre présentation de ce matin. Donc tous les points que j'ai abordés. Et maintenant si vous avez des questions, prenez la parole, et d'abord s'il vous plaît, identifiez-vous.

SHANE TEWS: Combien de personnes vous avez dans votre équipe qui travaillent avec vous?

MAGUY SERAD: Nous avons actuellement 18 personnes qui travaillent, et nous avons aussi des personnes que nous avons engagées et qui nous soutiennent.

SHANE TEWS: Bravo pour votre présentation, c'était très bon.

MAGUY SERAD: Nous avons créé cette présentation au niveau de notre équipe. Nous avons une équipe légale dans mon équipe qui ne fonctionne pas dans la partie de (...). Ils travaillent au niveau de la révision des plaintes, parce que beaucoup de personnes avec qui nous travaillons de l'autre côté, que ce soit des parties contractantes ou des rapporteurs de plainte, travaillent dans la partie légale ; parce que nous avons besoin de l'aspect légal pour analyser tout ça. Mais nous avons aussi une équipe qui travaille dans le domaine du business, de la technologie et de l'expérience concernant les plaintes. Donc, nous travaillons vraiment dans le domaine des contrats. Merci. Oui allez-y.

EVAN LEIBOVITCH: Maguy, je suis Evan Leibovitch. Je suis le vice-président du comité At-Large. Dans la diapo que vous avez présentée, vous avez montré un plan de travail de juillet à octobre. Vous avez dit qu'il y avait 25 (24?) points qui allaient être.. ici, voilà c'est ceux-là. Alors, que s'est-il passé pendant cette brèche? Il y a 24 qui ont été présentés et seulement 11 qui sont passés à la partie de l'effraction du volume.

CARLOS ALVEREZ: Nous avons envoyé des réponses de [?]. Nous avons eu un avis, ensuite nous sommes passés à la partie suivante qui s'appelle la partie d'application. Ça ne veut pas dire qu'un avis de violation, de non respect du contrat a commencé. Ça veut dire qu'il faut commencer à regarder, à analyser les réponses du bureau d'enregistrement ou du registrant pour

voir si ce problème est fermé ou pas. Il s'agit seulement d'une étape avant que le problème soit considéré comme non respect du contrat ou soit conclu.

EVAN LEIBOVITCH:

Donc ça veut dire que les autres ont été fermés. J'ai une autre question. J'espère que vous pensez que ce n'est pas hors de portée de votre présentation. Mais puisque vous présentez vraiment un aspect important de ce que fait

ICANN, est-ce que vous avez des données sur les plaintes qui arrivent, qui ne sont pas valides pour ce que vous devez faire, c'est-à-dire quelqu'un qui présente une plainte, et cela va au-delà de ce que vous pouvez faire, pour une question, parce que ça n'a rien à voir avec le type de plaintes que vous pouvez gérer. Est-ce que, à ce moment-là, c'est votre problème? Parce que ce type de statistiques sont nécessaires pour nous aider à travailler, pour que ICANN commence à se focaliser sur d'autres choses.

CARLOS ALVEREZ:

Oui, cela arrive. Ce sont des plaintes qui sont fermées à ce moment-là. Il y a a différentes raisons en fonction du type de plaintes. Il y a des plaintes qui sont de type générique, il y a des questions, des aspects qui concerne une partie de leur renouvellement et autres. Et donc, nous essayons d'être capables. Depuis quelques mois, nous essayons de voir comment nous pouvons avoir des paramètre sur les raisons pour lesquelles nous allons clore une plainte spécifique.

MAGUY SERAD: Je voudrais reprendre ici.

EVAN LEIBOVITCH: C'est juste pour voir si vous collectez ce genre d'informations.

MAGUY SERAD: Ce que je voudrais ajouter sur ce que Carlos vous a dit c'est que notre équipe a essayé d'identifier et de définir ce que nous appelons les résultats. Et vous savez que nous travaillons dans un monde qui est un peu ennuyeux, en noir et blanc. Mais nous ça nous intéresse parce que c'est vraiment plus simple de comprendre et de mettre en place des processus pour soutenir tout cela. Donc l'exercice que nous avons réalisé, nous avons mis plusieurs semaines à y arriver, c'est de collecter et de recueillir tous les différents systèmes. Nous voulons proposer une approche standardisée.

Et avant de travailler à ICANN, j'avais des codes de 10 résolutions. Je pense que c'est beaucoup plus simple ici. Donc, ici nous avons un système de code de résolution. Ce que nous voulons faire c'est de nous assurer que nous avons un message cohérent. Vous présentez une comparaison bien claire, une chose qui soit en relation avec l'autre.

Donc, l'autre chose que je veux vous montrer c'est que nous avons toujours fait un reporting à la communauté sur les plaintes qui étaient hors de notre portée. Et si vous vous référez aux présentations des autres réunions d'ICANN, vous allez voir que c'était dans une catégorie

qu'on appelait les plaintes de la clientèle qui sont en relation avec toutes les catégories que Carlos vous a présentées.

La raison pour laquelle je représente de nouveau cette diapo, la diapo 22, la raison pour laquelle je vous présente à nouveau cette diapo 22 c'est que j'ai partagé avec vous, je vous ai dit quelles étaient les questions les plus fréquemment posées, et que ces questions ont montré qu'on était parvenu à réduire le volume des plaintes. Donc nous avons voulu mesurer le succès de ces questions et ces réponses. Nous avons commencé à former ces questions les plus fréquemment posées autour des plaintes [?] qui étaient hors de portée. Et donc les gens vont pouvoir maintenant savoir que ces plaintes présentées sont hors de portée. Et à ce moment-là, nous pouvons réduire ce nombre de plaintes hors de portée.

EVAN LEIBOVITCH:

Je voudrais reprendre sur ce point. Est-ce qu'il y a une façon pour quelqu'un de dire (?) et est-ce que cela signifie que vous allez envoyer les gens qui présentent des plaintes hors de votre portée, vous allez leur dire « s'il vous plaît, ici vous allez trouver une réponse à votre problème en lisant ces questions et réponses fréquemment posées ». Je pense que les gens doivent savoir qu'il y a à cet endroit une réponse à leur souci, même si vous ne pouvez pas les aider, vous les envoyez sur cette partie du site, où il y a les questions et les réponses.

MAGUY SERAD:

Oui, si vous regardez sur le site d'ICANN, la partie des questions et des réponses, et des présentations de plaintes, vous allez voir comment nous avons réglé ces problèmes, Evan. Par exemple, en ce qui concerne la conformité des ccTLD, cela est présenté en différentes langues. Vous avez le guide qui vous donne aussi une liste et que faire. Donc, nous avons tenu compte de tout cela, oui oui.

PAUL MCGRADY:

Je suis un partenaire de Winston & Strawn. Et je suis l'auteur du traité des noms de domaines. Je suis le président du sous-comité de la gouvernance d'internet pour l'association de marques commerciales internationales.

Il y a quelques années, lorsque l'ICANN ne s'occupait pas des plaintes, lorsqu'ICANN a commencé à travailler sur les plaintes, j'ai eu l'occasion de participer aux réunions et j'ai vu des mouvements qui s'étaient organisés et qui essayaient d'encourager ICANN de travailler dans ce sens. Je dois dire que c'est la première fois que je ne vois pas de mouvement ici vers l'avant.

Nous avons beaucoup de données, c'est vrai, mais du point de vue de l'utilisateur final, les processus à mon avis, il y a peut-être des données ici qui (?), mais je dirais que j'ai l'impression, je m'excuse, mais j'ai l'impression que le bureau d'enregistrement et les IRS ont un système qui à mon avis me donne l'impression qu'on tourne en rond.

J'ai essayé de voir le système de l'utilisateur pour voir où est-ce qu'il y avait des questions concernant les plaintes et l'UDRP, le problème de

l'UDRP, le transfert d'IDN, le problème de plainte et de conformité. Et au milieu, je pense que le personnel a essayé de fermer cette plainte. J'ai essayé pour voir comment travailler avec un bureau d'enregistrement, en particulier qui travaillait sur les questions de passeport pour donner un code d'autorisation. Et ils n'ont pas de livret, un code d'autorisation pour donner les contacts de l'e-mail. Donc, maintenant nous avons un (?).

Pour le client qui essaie de mettre en place son nom de domaine, il a dû passer au système de plainte et voir dans quel juridiction il devait travailler. Il devait se trouver ce nom de domaine. Donc, tout ce que nous voyons, c'est que c'est une difficulté après l'autre.

J'aimerais vraiment essayer, pouvoir comprendre ce processus de formation d'abord, parce que j'ai une sensation vraiment que, ou bien les gens sont formés sur la façon donc fonctionnent ces politiques tous ensemble, et finalement à la fin de la plainte UDRP si on est transféré, ou s'il y a une autre alternative, les gens, et c'est ce que je ne veux pas qui se passe, et c'est ce qui se passe hélas.

Lorsque les organisations grandissent et créent des systèmes et ont un tas de codes de résolution. Les gens essaient de conclure le travail. C'est leur motivation principale. Si on peut résoudre cela, on met un tampon résolu. On augmente le nombre d'affaires résolues et c'est bon. Voilà.

Donc, pour vous, ça fonctionne, mais moi, je pense que toutes ces choses sont très bien, tous ces paramètres sont parfaits mais je crois que l'élément humain n'existe plus. Et, je pense que le désir d'aider a

disparu. Donc, je vous demanderais de reculer un petit peu, de laisser un petit peu, les beaux tableaux, les chiffres, etc et de vous demander si vraiment vous aidez les gens, si vous êtes vraiment en train d'atteindre vos objectifs.

En ce qui concerne le sondage, je vous demanderais aussi de regarder un petit peu, de prendre un peu de distance, de regarder un petit peu si vous avez une approche d'expert sur les gens qui ne sont pas satisfaits du processus, qui ont un problème, qui ne sont pas satisfaits non plus du résultat.

Si vous pouvez répondre aux personnes qui attendent, qui attendent des réponses de votre part, qui attendent une résolution rapide de votre part et qui sont finalement fatiguées des personnes qui essayent d'utiliser ce système, et qui sont lassées. Et, je pense que ce serait intéressant d'avoir vraiment le nombre, un peu plus que le nombre de gens qui ne sont pas satisfaits du système. Des fois, les sondages sont importants mais il y a d'autres choses aussi qui comptent.

Vous avez dit quelque chose qui était intéressant, qu'on ne peut pas contrôler le nombre de plaintes que vous recevez. Je ne sais pas si c'est tout à fait vrai. Cela me mène, après cela, à ma question finale et qui est: vous ne pouvez pas contrôler le nombre de plaintes en publiant les données des bureaux d'enregistrement.

Vous dites que vous ne le faites pas. Je serais curieuse de savoir quelle est la justification? Pourquoi est-ce que vous ne publiez pas ces données spécifiques concernant les avis de non respect du contrat et pour les bureaux d'enregistrement. Ce sont des informations qui sont

importantes pour la protection des consommateurs pour les [registrants?], pour les bureaux d'enregistrement.

Je pense qu'il n'y a pas une question de confidentialité, ici. ICANN reçoit beaucoup de critiques. Et, on dit que c'est une association de ces parties contractantes. Et, de l'extérieur, on a l'impression que vous protégez quelque chose. Si vous voulez jouer ce rôle, je pense qu'il faudrait trouver le nombre de plaintes qui existent réellement.

Sinon, si vous ne savez pas combien il y a de plaintes, votre travail manque de substance. Si on achète des voitures, par exemple, même si on se plaint de la qualité de la Toyota, il faut savoir quel est le problème. Et, on va trouver les articles sur le problème de la Toyota, par exemple.

Donc, je voudrais savoir quelle est la justification, de la part d'ICANN de ne pas publié le nombre de plaintes que vous recevez concernant les bureaux d'enregistrement parce que je pense que c'est très important. Et, ce qui pose le plus grand nombre de problèmes pour nous et pour vous.

MAGUY SERAD:

Oui, donnez-moi un instant, dit Maguy [?]. J'ai une question à poser, ici, à mes collègues pour confirmer quelque chose.

Ok. Magury [?] qui reprend la parole. Je voulais juste confirmer. Je vous remercie de ces trois points sur lesquels vous avez attiré mon attention. Il va y avoir des commentaires sur lesquels je vais devoir faire un suivi

avec vous, à titre personnel. Le premier, par rapport auquel vous ne voyez pas de progrès.

Je ne suis pas d'accord, il ne s'agit pas d'un accord. Mais, le principal est que c'est votre point de vue parce que vous ne recevez pas un service et ça porte sur une plainte spécifique, à votre sujet.

PAUL MCGRADY: Oui, il dit, et ce n'est pas pour une plainte particulière.

MAGUY SERAD: Je voudrais finir de répondre, dit Mary.

PAUL MCGRADY: Il dit, oui, je voulais juste ... Oui, je confirme. Ce que j'ai dit était anecdotique. Je n'espère pas que vous soyez d'accord. Comme vous le dites, c'est mon point de vue. Et, il se base sur un suivi du PRE (des départements et des conformités et des contractuels)

MAGUY SERAD: J'ai toujours dit à mon équipe qu'il y a une perception. Et, cette perception a un degré de réalité. Donc, je vous remercie d'attirer mon attention sur ce processus comme vous le décrivez. Dons, je vais l'aborder internement et je ferai une analyse de cause pour voir le statut de cet instance spécifique, ce qui s'est passé le long du processus,

où sont les occasions de formation, comme vous le disiez, ou alors d'améliorer la communication et on vous répondra.

Vous allez recevoir une réponse. Je serai copié sur cet email. J'ai Carlos ici. Mais si vous me permettez un peu de temps, je vous promets qu'on vous répondra à cela. Et, je m'assurerai que ce sera sur mon calendrier. Je ne [voterai?] pas le sondage. D'habitude, on a des sensations rencontrées. Par rapport à son âge, on en reçoit beaucoup.

Mais, je veux souligner quelque chose par rapport au sondage Pulse, Paul. On reçoit des qualifications et des commentaires. J'ai quelqu'un, dans mon équipe, qui se spécialise aux paramètres pour mesurer la performance, rapporté les années extensibles d'opération et de services aux clients.

Donc, on fait attention, non seulement, à la note qu'on nous donne mais aussi aux feedbacks. Et, on cherche des opportunités d'amélioration pour contacter la personne qui a présenté cela, pour améliorer la clarté, donc attache beaucoup d'importance à cela.

Par rapport au dernier commentaire, concernant mes commentaires, on n'a pas de contrôle sur les numéros de plaintes. Vous disiez que ça pourrait être résolu si la conformité est de publier les données des titulaires des noms de domaine. Je vais aborder cela. Je ne sais pas comment cela a trait mais on publie beaucoup de données. Et, si vous êtes parmi les, avec les processus de conformité que l'on publie, que je vais vous montrer sur l'écran ici.

Vous voyez un processus qu'on a développé avec la communauté. Et, dans ce processus, on s'est uni en tant que communauté. J'ai conduit ces séances dans tous les domaines et j'ai demandé à avoir le feedback de deux réunions avant de finir et institutionnaliser cela. Je m'excuse, je vois qu'on ne voit pas ma diapo complète mais j'ai accédé au site web des participants à distance sur le site de conformité, dans la partie de « process ». Et, on a vu le processus de conformité générale.

Il doit y avoir une occasion indépendamment de votre secteur. Il faut que vous permettiez une résolution informelle. C'est entre deux parties. Il ne s'agit pas du manque de transparence. C'est la capacité de dire si c'est ou pas une plainte valide. En tout cas, vous voulez avoir l'occasion de travailler avec les parties contractante pour leur donner l'occasion de résoudre cela.

On ne peut pas publier automatiquement tout ce que vous avez. Cela dit, les, je ne sais pas comment dire, les parties contractantes qui atteignent l'étape de l'application de la loi, c'est sérieux parce qu'ils ont manqué au contrat. Donc, comme je disais avant, si vous allez voir les notifications d'enfreinte, on vous donne la technologie et tout ce qui mène à l'application de la loi.

Donc, oui, on ne publie pas cela pendant de la période informelle. On vous donne l'occasion de le résoudre et les pourcentages de résolution sont énormes.

Je reviens encore une fois et voilà pourquoi on regarde les métriques. Si vous ne voyez pas ces numéros, ces pourcentages de résolution, le volume variera selon les bureaux d'enregistrement, selon leur taille.

Donc, il n'est pas juste publié, simplement le volume, ce n'est pas tout. Et, au moment où ça atteint l'application, tout est visible à la communauté, sur ce qui a amené cette enfreinte et pourquoi.

PAUL MCGRADY:

Je comprends, dit Paul. Ca ne répond pas à ma question mais, en tout cas, merci. Ma question était: quelle était la justification pour protéger les données alors qu'elles ont le potentiel d'être utiles pour les consommateurs et pour leur choix. Et je n'ai pas entendu la justification pour cela. Vous travaillez toujours en silence, en cachette avec la partie contractée. Et, je pense que ce n'est pas une justification.

Cela n'est peut-être pas vrai dans l'industrie des noms de domaine. En tout cas, ça l'est dans cette industrie mais, dans les autres industries, il est faux de dire qu'il n'y a pas de données publiées par les régulateurs. Il y a des données de toutes sortes. Et, je comprends ce que vous dites, j'apprécie votre réponse mais ça ne répond pas à ma question.

EVAN LEIBOVITCH:

Evan Lebovich – Paul: Je veux reprendre ce que t'as dit et je remercie ce point de vue d'Atlarge qui a aussi travaillé là-dessus. Je veux juste reprendre ce qu'il a dit et reformuler sa question un peu. C'est: est-ce que le désir de ne pas divulguer les données à ce premier niveau fait partie du [RAA?] juridiquement. Vous avez parlé, hier, d'un droit à la confidentialité, dans les premières étapes.

Donc, je voulais savoir si le manque de divulgation correspond à ce qui était contracté, parce qu'il y a un pourcentage contracté à la

confidentialité, dans les premières étapes. Ou, est-ce une question de courtoisie ou de ce qui est sous-jacent. La non publication des données à sus politique, est-ce une exigence contractuelle?

Oui, alors, si ça pourrait accélérer le processus et vous disiez avant la deuxième notification, après la deuxième notification avant de publier votre nom, ça pourrait encore accélérer le processus. Et, par rapport à ce que le titulaire du nom de domaine utilise pour avancer, ce serait un bon outil.

Donc, je voulais reprendre ce que Paul a dit, donc, en premier lieu, dire que j'étais d'accord avec lui, et puis demander, dans un point très spécifique, quelle est la justification pour ne pas divulguer les données du bureau d'enregistrement. Est-ce une exigence que vous avez ou un choix interne?

MAGUY SERAD:

Bon, le désir de ne pas publier, je ne suis pas sûr ce que vous cherchez à publier, en fait. Corrigez-moi si je me trompe. Vous voulez des données sur le volume des plaintes par bureau d'enregistrement? C'est bien ça? Paul dit: Ce serait très utile d'avoir des informations sur la quantité des plaintes, savoir si ces plaintes ont été justifiées ou pas. Et, puis, si elles ont été justifiées, si elles ont été résolues ou pas. Donc, j'ai un bureau d'enregistrement.

Il y a des justifications pour des plaintes. J'en ai dix. Je m'assure, en tant que consommateur, que les gens se plaignent, par rapport à ces gens et des plaintes qui ne sont rien. Alors, s'il y a dix plaintes contre moi, neuf

sont justifiées. Mais une ne l'est pas. On sait que c'est un bureau d'enregistrement qui ne forme pas ses gens ou qui ne s'occupe pas de la conforme[C?] contractuel.

Il y a une politique de consensus et qui a, en consommateur, en tant qu'avocat, aussi, si je veux avoir un droit de marque, je ne dirais pas à mon client a une bonne décision mais que les gens vont coopérer. Donc, il faut développer ces facteurs et le coût supplémentaire. Donc, oui. Les données sont importantes. Je pense qu'il est important aussi de la suivre, l'attacher aux résultats pour que les gens jugent eux-mêmes, parce que ... c'est une histoire ... Il pourrait y avoir plein de plaintes non justifiées.

MAGUY SERAD:

Maguy, merci de ta justification. Paul, Evan, le désir de ne pas divulguer les données. J'ai remis le processus ici, se base sur la compréhension que tout le monde a une résolution informelle comme but. Et, pour aborder encore une fois la question de ce qu'on appelle [?], je n'articule pas ; la disponibilité des données pour savoir qui sont les parties contractantes qui sont atteintes.

On publie tout ce qui atteint la notification d'enfreinte avec toutes les raisons pour lesquelles cela constitue une enfreinte. Et, puis on a aussi les données des secteurs qui sont haut dans les notifications d'enfreinte. Donc, je reviens au processus où l'on dit on travaille dans une résolution informelle, lorsque c'est publié, c'est dans l'espace formelle.

EVAN LEIBOVITCH:

Bon si, comme vous le dites, il ya une consultation publique qui mène à la conclusion de pouvoir maintenir tout cela privé, je ne me souviens pas que Atlarge ait fait partie de cette conversation privée. Il ya un bénéfice, ici. Si vous avez des acteurs qui travaillent sur la résolution des problèmes, après la troisième notification, mais comme toujours, des plaintes qui sont été résolues après la troisième notification. Vous croyez qu'elles sont fermées, elles n'arrivent jamais à l'enfreinte.

Mais, en tant que choix des utilisateurs, des consommateurs, cela devrait être publié. Ce genre de[publication?] est utile. Donc, c'est résolu, c'est fermé, pas de problème. Mais, en fait, si on dépasse ces trois, quatre notifications et que vous avez un historique d'une personne qui normalement reçoit des plaintes valables, qui occupe votre temps, et le temps du plaignant qu'il se résoude à la fin. Mais, vous avez toujours à faire cela.

C'est quand même pas trop ce que vous avez. Selon les informations utiles, ce que les bureaux d'enregistrement devraient savoir même si, en ce qui vous occupe, elles sont isolées.

MAGUY SERAD:

Maguy_Evan: Je corrigerai ici ce qu'on nous apporte. On nous regarde. J'ai mis la diapo 25. Oui, le volume de plainte dans la troisième notification. Lorsqu'on a des comportements répétés ou un bureau d'enregistrement ou une partie contractante répond à la troisième notification, on regarde les tendances et on prend des mesures de

sensibilisation pour comprendre d'abord ce qu'a été fait, puis faire un plan de remédiation, si c'est un processus ou une formation, ce qui est dans notre portée. On a demandé ce temps de début [afin?].

Et, lorsque vous voyez ce comportement et que ce n'est toujours pas abordé, après la sensibilisation, on a les outils de portée des notifications [?] Et, en fait, des notifications générales.

Ce n'est pas que ça ne nous apporte pas parce que ça conclut à la troisième notification et un suivi aussi. Et, on a permis ce genre de comportement comme vous le décriviez.

EVAN LEIBOVITCH:

Non, je ne voulais dire que ça ne vous apporte pas. Je disais simplement que, peut-être, vous devriez ajouter à vos outils que, pour ce niveau de fonceur répétitif, ces formations vont changer. Et, peut-être ce serait beaucoup mieux de le faire dans le public A, en privé. Donc, publier les données, ça va donner de meilleurs résultats.

INTERLOCUTEUR:

Bonjour. Merci de votre présentation. Je ne sais pas quel est le nom du monsieur qui parle. Et, Paul, son expérience et j'apprécierais beaucoup plus d'importance d'improvisation sur les données parce que ça permet le progrès. Une partie de cela, dans les statistiques qui sont rassemblées, il y a des tendances qui peuvent être identifiées.

Mais, les données sont valables si ça nous aide à identifier les défis et les secteurs problématiques dont on essaie de s'occuper et les objectifs.

Donc, par exemple, pour le problème d'Evan, on n'a pas besoin d'un nom.

Ce serait utile de savoir quel est le pourcentage sur les caractéristiques des bureaux d'enregistrement qui ont passé typiquement à la troisième notification et pas la première. Il est utile de voir quelle était la tendance, si c'était régional, si c'était concernant leur taille, leur âge, si c'est pour la quantité des TLD, pour la qualité des revendeurs. Je ne sais pas ce que c'est. C'est ça le problème.

Moi, j'essaie de deviner quels sont les problèmes qui pourraient être des facteurs. Donc, on essaie de trouver des paramètres pour la confiance des consommateurs, le choix, la concurrence de quoi que ce soit. Et, pour la plupart, on sait que vous n'allez pas les voir. On essaie d'entrer dans les détails, de comprendre. Vous avez montré lors des dernières sessions, une diapo sur la conformité selon les régions.

Mais, c'est en fait quoi? Une question de langue, une question d'application de la loi. Dans ces régions, est-ce que c'est plus difficile de faire respecter les contrats dans ces régions.

Vous avez dit j'espérais pouvoir réduire ces chiffres. A mon avis, c'est ce que vous devriez être en train de faire, d'être censé faire, qui a des choses sur lesquelles vous avez un impact et des choses que vous avez déployées. Je sais qu'il ya une différence entre les deux.

Mais, en même temps, si on entre dans les détails de ces informations pour comprendre les défis et les caractéristiques, c'est ça qui m'intéresse. Ne pas me dire: voilà, c'est ce qu'on est en train de faire.

Parce que –j’apprécie bien aussi- mais si on dit ; on a vu les données. Voilà ce qu’on a identifié. Et, il y a trois défis principaux qu’il faut qu’on aborde, maintenant, à mesure que vous avancez dans votre travail, je ne vous envie pas mais il faut que vous disiez: Voilà les défis. On va identifier ces trois défis. On va essayer de les résoudre. Et, on a essayer de voir si cela a fonctionner. Donc, on voudrait trouver trois points différents pour aborder ces défis, trois moyens différents. Et, si c’était [?] et des objectifs.

Je vous remercie de nous avoir montré ce que vous avez montré. C’était quoi les taux de conclusion qui a amélioré, c’est 35 %. J’aime bien cela. Et, je vois ici plein d’occasions d’entrer dans un niveau de détail plus profond pour voir ce que les données veulent dire aussi.

Voilà ce que je voulais dire. Et, en ce moment, je ne sais même pas ... C'est-à-dire, je pense que l’ICANN a un problème, en général, que j’appelle l’obscurité à travers la transparence, il y a plein de données. Je ne sais pas si ces statistiques sont bonnes. Je ne veux pas dire valables. Mais, je ne sais pas si ce taux de plaintes pourrait être un taux décent parce que ça pourrait être beaucoup, pire en fait. Ou alors si ça pourrait être réduit à la moitié.

Voilà ce que je voulais savoir, si possible. Donc, je sais que vous avez beaucoup d’expérience dans ce domaine et que vous savez déjà. Je suis sûr que vous avez peut-être été très occupé avec la taille, etc. Mais, on essaie d’entrer dans les détails, de communiquer. Cette organisation prend des petits pas, dans la redevabilité qui exige des objectifs.

Sans objectifs, on a zéro redevabilité. Et, cela est vrai pour l'organisation entière. Mais, la conformité, hier, on avait une bonne occasion pour comprendre où étaient les défis et, si on était en train de réussir à les aborder, la possibilité de le faire avec le département de non-conformité.

MAGUY SERAD:

J'ai une question. Est-ce que vous avez vu l'onglet de conformité sur l'ICANN? Parce qu'on y lit pleins de données. Et, ce serait utile pour les personnes qui ont fourni des contributions à qui, je leur en remercie. Mais, si vous n'avez pas le niveau dont vous avez besoin, c'est vrai, on a plein de données. On les considère. On voit les tendances. On prend des mesures et des activités. Mais j'ai dit ça plutôt. Comment pourriez-vous lier les activités de sensibilisation et une réduction dans les plaintes.

Moi, je n'ai trouvé cette formule. Si vous l'avez, donnez-la-moi. Moi, je travaille toujours. J'ai un expert qui connaît le soutien de performances. On voit les tendances par région. On connaît le volume de plaintes qui atteignent la troisième notification. On ne sait pas s'il s'agit d'interprétation, d'un manque de compréhension. En plusieurs instances, c'était un manque de compréhension dans la communication qui nous a aidés à introduire les différentes langues dans les aspects de communication.

Le plus grand volume a toujours été l'inexactitude [WHOIS?] et les transferts. Ca l'est toujours, parce qu'il y a des commentaires pour tout le monde. Donc, on mène les activités de sensibilisation constante et des discussions constantes pour former, au niveau des bureaux

d'enregistrement, au niveau régional et au niveau des réunions de l'ICANN. Donc, il y a beaucoup d'informations. Et, je pense qu'en fait, j'ai du mal à définir ce qu'on attend de nous. Peut-être que vous devriez m'envoyer un email pour me le faire savoir, me donner un X sur Y Et voilà ce que je définis pour Y, 2 B, etc.

Et, j'aimerais bien avoir un dialogue, même si je ne comprends pas les emails, même si je comprendrais. Vous connaissez mon style. Voilà longtemps que je suis ici. Donc, j'aimerais bien avoir cette confirmation. Et, moi, je serai transparente. Je veux dire, franchement, si je peux respecter vos attentes dans ces paramètres ou pas, si je peux m'y adapter. Je ne dirais pas non et pourquoi, en fait.

S'il vous plaît, parce que c'est frustrant pour moi. On me dit à chaque fois, les mêmes choses, à chaque fois qu'on me croit avoir avancé parce qu'on donne plus. Apparemment, vous n'êtes pas satisfaits. Donc, s'il vous plaît, donnez-nous une pause avec vos attentes. Je vous entends. Mais, envoyez-moi un email pour me dire quels sont vos définitions, qu'est-ce que vous cherchez.

Et, je pense qu'avec le groupe de travail, on considère plus de 70 paramètres qu'on a publié. Voilà. Oui, c'étaient les contributions de l'ALAC. On a reçu plein de demandes, de paramètres. Le personnel était en train de les évaluer. On a fourni des contributions personnelles, des demandes de clarification, des recommandations pour les solutions pour que cette métrique soit validée.

Bien sûr, il y a un nouveau groupe de travail qui va être créé. Donc, on a beaucoup de données. Allez voir sur myICANN. Si vous ne les trouvez

pas, demandez-les nous. On verra parce que ce soit là. Mais comment pourrais-je rapporter sur les différents secteurs et les progrès actuels si je n'avais pas ces données.

SALA TAMANIKAIWAIMARO: Oui, Salah. Merci, Sala [?] Au cas où cela sera transcrit. Mais, avant de faire mes commentaires, je voudrais dire pourquoi je fais ces commentaires. Avant, je réglais le marché, le titre valeur, des actions dans mon pays. J'apprécie vos guides de plaintes.

Parfois, ... C'est pas un terme de juridiction, mais un terme de sujets qui sont en train d'être contrôlés ou régulés. Ou peut-être, je ne devrais pas dire réguler, mais vous voyez ce que je veux dire. Des fois, il y a des niveaux de mauvais entendus sur certaines choses et parfois, je sens que les plaintes et l'équipe de plaintes ne peut faire plus que d'identifier les paramètres.

Eh, oui, on pourrait identifier des sous-paramètres plus spécifiques encore. Et, à partir de ce que Maguy a dit, on comprend qu'il soit ouvert à cela. Il faudrait les chercher sur myICANN Space.

Mais, je pense que la confusion est quelque chose de très simple à résoudre. Et, c'est une confusion qui vient des informations des utilisateurs. Et, cela affecte les différentes parités, les différentes attentes dans le type d'analyse que l'on a et pour les différentes unités constitutives.

On entend différentes plaintes. C'est différent entre les personnes qui sont intéressées avec l'application de la loi, qui sont intéressées par la

perspective des marques déposées. Donc, je pense qu'on devrait aborder la question de la façon suivante: peut-être, lors de la prochaine réunion ICANN, ce n'est peut-être même pas la peine d'attendre.

Mais on devrait avoir des séances qui ne portent pas sur la conformité mais qui soit un dialogue ouvert. On discuterait, potentiellement, d'utilisations des données et des statistiques. Et, j'ai suggéré avoir une statistique comme manteau qui couvre tout.

Et, lorsqu'on verra cela dans cette séance, on verra, on va voir les différents attentes, les différentes demandes. Et, on pourrait les diviser et identifier quels sont les problèmes de l'ICANN et jusqu'où vous pouvez les résoudre.

Et, je conclurais là par mon commentaire pour dire que les plaintes n'ont qu'une juridiction spécifique. Mais, certains aspects requièrent de la collaboration inter communautaire des parties prenantes même pour ce qui est de l'engagement positif. Et, parfois, ça devrait être une approche plus simple et qui devrait être encouragé, aussi. Donc, voilà ce que je voulais dire. Merci.

MAGUY SERAD:

Merci Sala, dit Maguy. La question, par rapport à cette séance est: est-ce que vous avez abordé, il y a un groupe de travail ... Ok, parce qu'on participe aussi toujours, du point de vue du personnel, il y a une équipe stratégique qui est dirigée par Oumargier et mon contact direct, en tout cas. Il travaille sur la révision des 70 paramètres et il travaille dessus.

Donc, peut-être que votre recommandation pourrait lui parvenir. Je lui ferai parvenir cela. Mais, s'il vous plaît, envoyez-moi une note. Je ne veux pas oublier ce que vous m'avez dit parce que j'ai pris note de deux aspects. Je ne voudrais pas dire que j'ai tout noté. Mais, envoyez-moi une note, s'il vous plaît, pour me dire quelles est l'idée de la séance.

Si vous ne savez pas Margie, je lui renverrai cela. Et, on verra les activités, la planification, la facilitation et les exactitudes, pour lui remettre cela. Maintenant, par rapport à la confusion, vous avez entendu parler d'un effort intensifié, dans les régions sur le rôle de l'ICANN, sur le mandat d'ICANN. Et, partie de tout cela, et aussi de discuter le rôle de la conformité, conformité ne [?]

Mais a des VP régionaux qui sont engagés, informés et qui représente l'ICANN sur le mandat d'ICANN et son rôle. Donc, c'est un domaine que vous pensez qu'il n'est pas abordé. Envoyez-moi cette note, s'il vous plaît. On sait qui y est, où, quand et comment, que je le ferai parvenir au personnel. Merci.

INTERLOCUTEUR: Monsieur ne s'identifie pas. Pardon, je vais aborder vos commentaires.

MAGUY SERAD: Pardon, dit Maguy. Je pensais qu'on avait jusqu'à 10h30. En fait, on avait que jusqu'à 10h. Il faut conclure notre séance dans cette salle. On ne s'est pas rendu compte de l'heure. Encore une fois, pour les premiers ..., si vous pouvez nous contacter, si vous avez des idées ou des

questions, faites-le nous savoir. Merci d'être venus dans cette séance, ce matin.