

ICANN79 | Forum de la communauté – Séance de travail de mise à jour de la communauté concernant IANA et Comité permanent de clients  
Mercredi 6 mars 2024 – 4h15 à 5h30 SJU

CLAUDIA RUIZ : Tout va bien, nous sommes prêts à commencer l'enregistrement et lancer.

Bonjour et bienvenue à la réunion du comité permanent des clients de la ccNSO. Avec Claudia, nous sommes les responsables de la participation à distance pour cette séance. Veuillez savoir que cette séance est enregistrée et qu'elle est régie par les normes de comportement attendues de l'ICANN.

Au cours de cette séance, les questions ou les commentaires soumis dans le chat seront lus à haute voix s'ils sont présentés sous la forme appropriée. Si vous souhaitez prendre la parole pendant cette séance, veuillez lever la main dans Zoom. Vous serez appelé et vous serez invité à activer votre micro. Les participants virtuels utiliseront leur micro actuellement Zoom et les participants sur place utiliseront un microphone physique pour prendre la parole.

L'interprétation pour cette séance comprendra l'anglais, l'espagnol, le français et l'arabe. Veuillez indiquer votre nom pour l'enregistrement et la langue dans laquelle vous vous exprimerez si vous parlez une langue autre que l'anglais. Pour le bénéfice des autres participants, veuillez indiquer votre nom pour l'enregistrement et parler à un débit

---

**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.

raisonnable. Les participants sur place peuvent se procurer un récepteur et utiliser leurs propres écouteurs pour écouter l'interprétation. Les participants en ligne peuvent accéder à l'interprétation via la barre d'outils sur Zoom.

Merci et sur ce, je donne la parole à Frederico Neves, qui est modérateur de cette séance. Merci.

FREDERICO NEVES :

Merci Claudia et bienvenue à toutes et à tous. Je m'appelle Frederico Neves. Je suis le vice-président du CSC et je vais vous guider dans cette séance.

Nous aurons d'abord une introduction très brève du CSC. Nous allons parler de nos SLA et de nos processus de surveillance et enfin, je me prononcerai du point de vue du CSC et je parlerai du processus actuel relatif à la modification du cadre de changement des amendements au SLA. Nous vous présenterons ce qui est recommandé par le CSC.

La déclaration de mission du CSC, nous savons qu'elle a été proposée lors de la transition de l'IANA. Vous voyez les statuts constitutifs de l'IANA qui s'appliquent. L'ICANN mettra en place un comité permanent des clients pour contrôler les performances de PTI dans le cadre du contrat de la fonction de nommage de l'IANA et du cahier des charges de la fonction de nommage de l'IANA. La proposition de transition de l'IANA a également établi une charte pour le CSC qui conclut une déclaration de mission aussi. C'est ce qui se trouve dans le point 17.1

des statuts constitutifs de l'ICANN. La diapositive suivante, s'il vous plaît.

Dans le contexte ici, vous voyez le niveau post-transition. Le Conseil d'Administration de l'ICANN a un contrat avec un PTI et ce contrat est déclaré dans le cahier des charges. Ils ont énoncé les services fournis par la PTI à l'ICANN. Le CSC a reçu une délégation de la part de l'IANA à superviser le travail mensuellement. Diapositive suivante, s'il vous plaît.

L'effectif du CSC. Nous avons deux membres qui sont nommés par le RySG, deux membres qui sont nommés par la ccNSO, un membre représentant un membre non-ccTLD et il n'y en a pas à l'heure actuelle, et nous avons sept agents de liaison, donc de l'ALAC, du SSAC, de la GNSO, du GAC et du RSSAC. Actuellement, nous n'avons pas de membre SSAC. Nous avons un membre nommé par la liaison PTI, c'est Kim. Depuis 2023, en raison des rotations qui s'effectuent, il y a des suppléants depuis le mois d'octobre 2023 afin d'effectuer une rotation des appels mensuels à travers les différents fuseaux horaires. Avec les suppléants, nous pouvons couvrir les absences au cas où un appel se déroule au milieu de la nuit pour certaines personnes. Diapositive suivante.

Actuellement, l'effectif représente des membres nommés par le RySG. Il y a Rick William et Dmitry Burkov qui sont reconduits. Les membres des CC sont Brett Carr et moi-même, Frederic Neves. Pour les agents de liaison, il y a Holly Reich, Milton Muller, Gloria Katuuku et Ken Hennard

pour le RSSAC. Et il y a un agent de liaison pour la PTI et c'est Amy Kramer. Diapositive suivante.

Le contrôle effectué par le CSC est en conformité avec la PTI. Il s'agit de rendre compte de la conformité. Et les collectes de données sont effectuées au fur et à mesure. Nous avons actuellement 64 SLA au sein de sept groupes. Il y a des vérifications techniques et un personnel technique est chargé de réaliser des contrôles pour la création de gTLD. Les SLA sont directement liés à la fonction de l'IANA et le contrat actuel est en cours de révision par l'IFR2. Diapositive suivante, s'il vous plaît.

La PTI publie un rapport mensuel qui se trouve sur le site Web qui est lié à la diapositive. Et toutes les mesures sont basées sur les pourcentages de performance qui sont résumés. Le rapport mensuel est disponible avant la réunion mensuelle du CSC. Vous voyez ici un exemplaire de l'un de ces rapports. Vous avez un résumé des SLA qui ont été à 100 % conformes.

Conformément au pourcentage des SLA qui sont conformes, le texte du rapport classifera la performance comme étant excellente, satisfaisante ou ayant besoin d'amélioration. Dans la majorité des cas, nous avons des performances excellentes de la part de la PTI. Il y a un SLA qui n'est pas conforme, mais en général, c'est satisfaisant parce que le problème n'est pas persistant et il n'y a pas d'impact aux clients directs, surtout aux clients finaux. Nous n'avons jamais vu de rapport où il était indiqué qu'il y avait un besoin d'amélioration. Mais c'est un échantillon de ce qui peut se passer à l'avenir. Comme je l'ai dit, il y a 64 mesures qui sont faites. Si l'on n'est pas conforme dans un cas, ce sera

à 98 %. S'il y a une non-conformité, le rapport fournira une explication. C'est le processus suivi au cours des réunions CSC. Diapositive suivante, s'il vous plaît.

Ici, nous avons un résumé de la performance PTI. Le premier rapport a été établi. Ici, nous avons les constats du CSC de 2016 à 2023.

Les changements de SLA. En 2018, le CSC et la PTI ont approuvé un processus d'amendement de la fonction de nommage de l'IANA pour les conventions de nommage. C'est en annexe du contrat. Une procédure de modification du processus a été aussi mise en place pour la fonction de nommage de l'IANA. Diapositive suivante.

Jusqu'à présent, la PTI et le comité permanent de clients ont identifié trois conventions de services qui devaient être modifiées. Les contrôles techniques, il y a un besoin de révision au niveau des indicateurs de performance et des métriques. Pour les nouvelles SLA là ou conventions de services pour publication des tables LGR, des étiquettes et pour les EDN, une redéfinition des transferts et de délégation des ccTLD au niveau de leur validation et de leur révision. Le statut actuel de ces modifications de conventions de services, c'est fini et opérationnel au niveau des trois contrôles techniques. Nous allons passer à la diapo suivante.

Comme je l'ai mentionné auparavant, après la deuxième révision de l'efficacité du comité permanent de clients CSC, nous avons besoin d'une révision régulière des SLA, soit actuellement 64 conventions de services qui font partie de la transition de l'IANA et de son contrôle. Cela date de 2016. Comme je l'ai indiqué, on peut améliorer la structure de

ces conventions de services SLA et la deuxième révision du CSC et de son efficacité.

En raison de l'évolution de la gestion de la zone racine et du fossé entre la performance de la PTI telle que mesurée par les conventions de services et les résultats des enquêtes clients, il y a des lacunes qu'il faut combler. Il y a donc été proposé d'avoir une révision générale de ces conventions de service. Actuellement, personne n'est responsable de cette révision. Le processus de révision des fonctions IANA se penche là-dessus et nous avons des avancées à faire au niveau des SLA. Nous devons nous assurer de la performance satisfaisante et continue des fonctions de l'IANA pour les clients directs des services de nommage et l'interface principale du CSC entre la PTI et les clients. Et le comité parlementaire de clients, le CSC, est l'interface principale.

Quelles sont les prochaines étapes ? À quoi peut-on s'attendre de ce processus ? Le CSC, en coopération étroite avec la PTI, développe un cadre de référence pour des révisions régulières des SLA. Nous avons une exigence. La participation des clients directs dans le processus est assurée et cette présentation fait partie de cette initiative et de cette sensibilisation et de l'évolution de ces membres. Nous avons également un amendement prévu du processus créé en 2018 pour les modifications au SLA. La PTI et l'ICANN ont besoin de tomber d'accord sur ces changements et il y aura une période de commentaires publics de l'ICANN après publication. Cela durera au moins 40 jours à l'avenir, 40 jours de commentaires publics.

Le CSC, la PTI et l'ICANN doivent tomber d'accord sur une documentation concernant ces processus de révision, prenant en compte les commentaires publics de la communauté durant la période de commentaires. Actuellement, les documents sont en ébauche et nous nous attendons à avoir terminé cela pour apporter cela à l'attention de la PTI et ensuite de l'ICANN dans les mois à venir.

Je crois que c'est ma dernière diapo. Oui, les ressources en ligne de ce comité permanent de clients. Vous avez des liens à l'écran, vous avez le contrat des fonctions de nommage de l'IANA, nous avons également les différents statuts constitutifs, la page d'accueil du CSC, la charte CSC, les directives publiées, les qualifications pour des candidats futurs.

Nous avons également un lien qui est fourni et nous aurons en octobre deux mandats qui viendront à échéance pour deux membres de la CSC. On a besoin de candidats. Je crois qu'il y aura peut-être un membre qui sera renommé par la ccNSO. Nous avons également les fichiers d'assiduité au CSC, à ce comité. Tout cela est public et vous pouvez avoir accès à tout cela de cette manière. Je vous remercie de votre attention et je serai heureux de répondre à vos questions et de recueillir vos commentaires. S'il n'y a pas de questions, Kim, vous voulez effectuer des commentaires et rebondir sur ce qui a été présenté ou Marilia%

MARILIA HIRANO :

Les diapos seront partagées.

KIM DAVIES :

Kim Davies, président de la PTI.

C'est la mise à jour de l'IANA. J'en passerai ensuite la parole à Marilia Hirano. Et nous passons à la diapo suivante. En ce qui concerne la mise à jour opérationnelle, simplement quelques diapos à vous présenter, mais c'est assez dense pour vous parler un petit peu des mises à jour de ce qui se passe à l'IANA. Je crois que cela peut intéresser tout à fait votre communauté.

Tout d'abord, premier sujet, la mise en œuvre des politiques pour le retrait des ccTLD. Je sais qu'il y a eu un PDP à ce sujet. Nous avons eu une politique de gouvernance pour le retrait des ccTLD lorsqu'un pays ne fait plus partie des normes ISO. En essence, cette politique de retrait est complète. Nous avons mis sur le site Web des documents d'utilisateurs, vous pouvez y avoir accès et vous pouvez voir comment on applique la politique telle que rédigée. Nous avons des conseils à ce niveau et en plus, il y a un rapport de mise en œuvre qui existe et qui est maintenant posté et il est quelque part sur le site Web de l'ICANN également. Nous avons également une partie opérationnalisation qui va être bientôt conclue.

Deuxième point, nos audits de sécurité annuels. Chaque année, nous avons une partie tierce qui voit comment cela se passe au niveau des contrôles de sécurité pour deux domaines. Le système technique clé, les fonctions de l'IANA, et également la gestion de la KSK, des clés cryptographiques de la zone racine. Tout cela est audité, cela s'est déroulé il y a de cela quelques semaines. L'ICANN, les RIR et l'IETF ont été informés la semaine dernière des résultats de cet audit SOC2. Et



SOC3 vont bientôt être conclus. L'audit SOC2 est confidentiel, il n'est pas publié, il est simplement délivré aux entités de contrôle. Le SOC3 est public pour cette gestion de la KSK. Je crois que vers le mois de mai, vous aurez un résumé de cet audit SOC3.

Ce que je dirais également sur les audits de sécurité, pour l'année prochaine, nous allons faire un changement et avoir un audit clé avec SOC2 et SOC3 et on va améliorer la visibilité au niveau de cela. D'ici un an, nous aurons encore plus de transparence et de visibilité de ces audits.

En ce qui concerne notre planification stratégique quinquennale pour les cinq prochaines années, les fonctions IANA ont un mandat, c'est d'avoir un plan stratégique concernant les fonctions de l'IANA. Tout comme l'ICANN, nous avons des plans quinquennaux et nous allons commencer à développer le prochain plan stratégique sur cinq ans. Le Conseil d'Administration de la PTI va avoir un atelier en mai. Le Conseil d'Administration de l'ICANN va commencer à se pencher là-dessus également. Et la communauté pourra contribuer à ce processus.

Un autre travail qui est effectué, qui est important pour nous à l'IANA, c'est la mise en œuvre de SAC113 pour les TLD d'utilisation privée, donc un nouveau TLD pour les utilisations privées. Vous connaissez peut-être le RFC1918 pour les espaces d'adresse. 1.1.1, vous voyez que c'est utilisé comme réseau principal, donc c'est un concept qui mettrait de côté des TLD pour usage privé, .internal, serait choisi. Par exemple, si vous avez un nom à identifier, un appareil qui doit rester privé, vous pourrez utiliser .internal pour l'utilisation privée de TLD.

Enfin, je voulais noter également la prochaine série de gTLD. Je sais que ce n'est pas votre domaine de spécialité, mais c'est important néanmoins de dire que l'IANA participe. Et la zone racine va être plus grande avec ces nouveaux gTLD. Nous aurons une nouvelle série. Et je crois que c'est bien le moment, lorsqu'il y a des changements à la zone racine au niveau opérationnel, c'est l'intérêt général également des ccTLD d'être au courant de cela et vous serez mis au courant de ces développements en temps utile pour le moment. Nous avons surtout des débats, cela ne fait que commencer. L'IANA devra réagir par rapport au livret de candidature, au guide de candidature. On attend avec impatience ce guide de candidature pour pouvoir voir ce qu'il va rester à faire pour l'IANA et ce qui va être modifié.

La diapositive suivante. En termes de projet stratégique pour l'année fiscale 2024, quel est leur statut ? Ça, c'est des domaines essentiels pour nous également. Premièrement, RZMS, le système de gestion de la zone racine. En décembre 2022, nous avons eu une plateforme nouvelle génération qui a été lancée. On a complètement réécrit notre système. On a reconçu cela pour qu'il puisse y avoir des économies d'échelle qui

puissent être développées à l'avenir pour améliorer également les fonctionnalités de la zone de tout cela pour les clients, pour répondre aux demandes des clients.

Notre objectif pour le moment, c'est une identification multifacteur. On ne l'a pas encore mise en œuvre, il y a des raisons pour cela. Néanmoins, nous avons une recommandation SSR2 pour effectuer cela et nous y réfléchissons. Au niveau technique, ce n'est pas si compliqué que cela, mais ce qui est plus complexe, c'est ce qui a trait aux procédures opérationnelles concernant les autorisations que l'on donne au niveau multifacteur et comment l'on couvre cette identification multifacteur qui rajoute une couche de sécurité à la gestion de vos TLD et à la gestion de la zone racine en demandant de fournir un facteur supplémentaire, comme vous le savez, avec des applications mobiles, avec une clé spéciale, une clé de passe ou ainsi de suite. Cela peut être effectué différemment et l'idée ici, c'est que vous avez besoin de cela pour avoir accès à votre compte. Si vous perdez votre téléphone par exemple, qu'en est-il ? On doit vraiment réfléchir à l'accès. On doit réfléchir aux meilleures pratiques. Vous avez perdu votre téléphone, vous n'avez plus géré votre TLD. C'est problématique. On ne connaissait pas l'identité de beaucoup de nos clients, en fait. Beaucoup de nos clients ont un titre professionnel, une fonction, un nom de département, et nous pensons que pour bien mettre en œuvre cette technologie, nous devons établir des pratiques d'identification personnelle de nos clients qui utiliseront cette authentification multifactorielle. Avant de lancer cela, nous voulons avoir tout d'abord un processus « connaissez vos clients ».

Au moment de procéder à ce type d'identification multifactorielle, nous allons demander de vous identifier tout d'abord pour que par la suite, si un jour vous perdez vos informations d'accès que vous devez contacter avec nous pour qu'on vous donne de nouvelles informations pour y accéder, on puisse confirmer que c'est bien vous qui nous envoyez cette demande. Ce n'est pas quelque chose d'exclusif, c'est ce que font les banques, ce que font beaucoup d'industries à haute sécurité. On a des conseillers qui nous aident en ce moment à mettre au point les procédures, les concepts pour pouvoir les appliquer. Et c'est une activité qui est en cours à présent, parce que nous devons mettre au point ces procédures opérationnelles avant de pouvoir lancer cette nouvelle capacité. Ce n'est pas un retard technique, c'est plutôt un retard d'ordre opérationnel.

On avait par la suite le site Web de l'IANA à parler. On a essayé d'apporter de grandes modifications, on a rénové le site Web du point de vue esthétique, mais on a également essayé d'améliorer l'opérationnalité technique pour améliorer l'expérience des utilisateurs et à cet effet, nous allons lancer un appel à proposition pour essayer d'identifier un fournisseur qui puisse nous aider à concrétiser toutes ces idées que nous avons, qui sont formidables, mais nous n'avons pas beaucoup de développeurs qui puissent le faire de notre côté. Donc, il nous faut un tiers et voilà ce que nous allons faire par rapport au site Web d'ici les prochains mois et nous espérons pouvoir mettre en œuvre ces modifications d'ici un an ou deux. On travaille également pour améliorer la base de données et on espère avoir de nouvelles à partager avec vous à ce niveau-là bientôt.

Pour ce qui est du roulement de la KSK, je viens de donner une longue présentation à ce sujet lors de l'atelier des DNSSEC. Désolé si vous étiez présent et que je me répète. Mais fondamentalement, on essaye de changer la KSK dans le processus de roulement. On l'a déjà fait en 2014 et on voudrait repasser par cette procédure pour changer la KSK avec un roulement. Mais cette fois-ci, c'est un peu plus compliqué parce que le matériel qu'on utilise, les HSM, ne sont plus fabriqués par les vendeurs qui nous les fournissaient lorsqu'on a commencé à faire cela en 2010. Cela implique une pause dans notre travail pour chercher un nouveau fournisseur et reprendre. On en est au point où on a déjà trouvé un nouveau fournisseur et nous nous préparons pour reprendre ce travail au mois d'avril. Nous allons générer une nouvelle KSK avec ce nouveau matériel du nouveau fournisseur au mois d'avril, ce qui lancera un processus de deux ans qui devrait nous permettre de changer la KSK de la zone racine pour la deuxième fois dans l'histoire d'ici octobre 2021.

CLAUDIA RUIZ :

On vous demande de ralentir, s'il vous plaît, Kim.

KIM DAVIES :

Oui, bien sûr.

Et finalement, on a ici l'étude sur le roulement de la KSK et de l'algorithme. Aujourd'hui, on utilise le même algorithme cryptographique qu'on a utilisé depuis 2010. Le changement d'un algorithme cryptographique entraîne des considérations singulières,

des considérations qui ne seraient pas là si vous allez changer la KSK sans changer d'algorithme.

De ce fait, on a créé une équipe de conception spécialisée qui inclut des représentants de IANA, de Verisign, parce que vous savez que Verisign a un rôle à jouer dans l'entretien de la zone racine, mais il y a également des experts de la communauté en matière de sécurité et d'autres questions y afférentes, ils ont généré un document de constat préliminaire qui ont été publiés pour consultation publique. La consultation publique a fini plus tôt dans l'année et nous sommes à présent en train d'examiner ces commentaires publics pour générer un rapport final à partir des résultats de ce groupe de travail. Il est trop tôt pour que nous puissions utiliser ces constats dans le prochain roulement, mais nous espérons que pour le roulement après celui-là, on pourra reprendre et refléter ces contributions de la communauté. D'ici trois ans, on sera prêt à le faire.

Voilà ce que j'avais à dire par rapport aux projets et aux opérations stratégiques. Je vais maintenant céder la parole à Marilia qui va nous parler de l'étude du DNS.

MARILIA HIRANO :

Merci Kim.

Encore une fois, bonjour. À chaque fois que je viens vous voir, il semblerait que je parle du même sujet, mais aujourd'hui, j'ai essayé de partager mes informations différemment. Lorsqu'on s'est vu la dernière fois, on était à Hambourg. Je suis venue vous parler, on a discuté de

l'étude du DNS, vous avez été incroyable, je dois le dire. Le conseil de la CCNSO a été l'entité au sein de laquelle on a vu le plus de participation à ce jour, donc je vous en remercie. Et si je suis là aujourd'hui, c'est pour partager avec vous les résultats préliminaires de cette enquête à laquelle je vous avais demandé de participer au mois d'octobre.

Mais avant de ce faire, je voulais réitérer pourquoi nous organisons ces études à l'IANA. D'une part, il s'agit d'une obligation contractuelle qui fait partie du mandat prévu dans le contrat des fonctions de nommage de l'IANA ainsi que dans les conventions de services que nous avons. Cela fait également partie de notre engagement d'amélioration continue qui est intégré dans notre plan stratégique. Nous y avons consacré un objectif à la performance des analyses quantitatives et qualitatives, ainsi qu'à des révisions de nos informations, et cela comprend bien évidemment cette obligation d'audit et d'enquête.

Un peu de contexte pour ceux qui avaient été impliqués dans ce travail plus que le temps que j'ai travaillé à IANA, et c'est déjà neuf ans.

En 2012, nous avons mené une première enquête de satisfaction générale et mondiale qui faisait partie du contrat qu'on avait avec la NTIA à l'époque. Et en 2019, nous avons mené la première étude menée par un tiers où nous avons utilisé les recherches ECHO que nous utilisons toujours. À l'époque, les taux de participation étaient en moyenne de 10 % et les taux de satisfaction étaient constamment de plus de 90 %. C'est ce qu'on voyait à l'époque, d'année en année, entre 2012 et la date à laquelle on a changé l'approche. À l'époque, il s'agissait d'une enquête de satisfaction par rapport au service à la

clientèle. Les questions étaient : votre requête a-t-elle été bien prise en charge ? Lorsque vous nous avez demandé d'apporter une modification à votre contact technique, cela a-t-il bien fait ? Et on posait ces mêmes questions une fois par an. Très souvent, lorsque vous receviez la requête au mois d'octobre, l'opérateur de TLD ne savait plus de quelle requête on lui parlait. Souvent, ils avaient plusieurs dossiers qui avaient été pris en charge, comme vous le savez, et donc les résultats n'étaient pas immédiats et ne nous permettaient pas d'agir tout de suite s'il y avait un problème.

Voilà pourquoi en 2018, qui était après la transition de la supervision de l'IANA, nous avons lancé une étude au moment de conclure les dossiers pour pouvoir résoudre les problèmes ponctuels qu'on identifiait. C'est devenu l'outil de mesure de satisfaction par rapport aux services que nous fournissions. Avec cette étude, les taux de participation mensuelle ont atteint des taux de 30 % en moyenne et les taux de satisfaction en étaient à 90 %.

Une fois qu'on a lancé cette nouvelle enquête en 2018, on a changé la focalisation, on est passé de la fourniture d'un service à mesurer la satisfaction par rapport à nos efforts d'engagement, et nous menons cette même enquête depuis. C'est ce que vous avez rempli en octobre l'année dernière. Les taux de participation ont vu une réduction, on en est à 7 %, mais les taux de satisfaction sont constants. On reste axés sur la satisfaction. Et une fois que la méthodologie a changé, bien sûr, on a vu un changement au niveau des taux de participation, mais le niveau de satisfaction a été de 4.0 sur une échelle de 1 à 5.



En 2023, et c'est là qu'on a introduit le code QR pour la première fois, c'est le format que je vous ai montré à Hambourg et qui était dans les cartes de visite que je vous ai données si vous étiez à Hambourg en personne et sur les diapos que j'ai montrées si vous participez à distance, c'était la première fois à laquelle on a réalisé notre étude de la manière actuelle.

Voici des informations à propos de ce sondage annuel. Voilà ce que vous verrez si vous commencez à compléter l'enquête, soit à travers le code QR, soit à travers le lien. Les opérateurs reçoivent bien évidemment toujours le lien, les invitant à participer par e-mail. Il y a différentes questions en fonction des différents groupes de la communauté que nous desservons. Vous allez voir qu'on a inclus le CSC, les conseils des CC et de GNSO, les opérateurs de ccTLD et de gTLD, des opérateurs de serveur racine, des représentants de la communauté auxquels nous faisons confiance, les registres Internet régionaux et cette fois-ci, cette année, nous avons invité l'ASOAC à participer pour la première fois et il fait de cela une heure d'ailleurs. On a également inclus les dirigeants de l'IETF et la communauté. Et depuis 2023, nous avons également incorporé la possibilité d'avoir un segment général, c'est-à-dire que dans cette tranche, les observateurs et les parties intéressées à l'IANA qui ne font pas nécessairement partie d'un de ces groupes mais qui souhaitent également nous faire parvenir le retour à propos de la séance à laquelle ils ont participé ou à propos de quoi qu'ils veulent nous faire parvenir, peuvent également le faire, et ce, à partir de cette année, je réitère.

Voilà les taux de participation d'année en année. Comme je dis, le taux est assez faible, surtout pour les plus petits groupes. Dans le CSC, on a un groupe de 12 membres, y compris les agents de liaison. La ccNSO, la GNSO ne sont pas aussi nombreux. Donc, lorsqu'on commence à voir qu'on a des réponses aux trois ou quatre personnes au sein de ces groupes qui sont aussi petits, nous voyons qu'il est difficile de pouvoir en tirer des tendances et d'avoir des résultats qui soient d'importance aux fins des statistiques. Pour ce qui est des opérateurs de ccTLD et de gTLD, les taux de participation sont plus élevés, à peu près de 3 % pour l'industrie. Et les ccTLD et gTLD ou leurs opérateurs plutôt ont des niveaux plus élevés que ceux-là. Ce n'est pas énorme, mais pour ces groupes qui sont plus petits, on n'arrive pas à connecter avec toutes les personnes avec qui on souhaiterait connecter.

Comme je disais, à la ccNSO, on a un assez bon niveau de participation et nous vous en remercions parce que cela nous aide énormément, vraiment. Nous vous en sommes reconnaissants.

Comme je disais, alors comment procédons-nous à ces sondages ? Une fois que nous avons résolu la demande d'un opérateur de TLD, on envoie un e-mail au requérant avec des questions, on demande directement si le dossier a été bien géré, si vous êtes satisfait ou pas. Et vous avez un champ de texte pour pouvoir expliquer pourquoi vous êtes satisfait ou pas selon les cas et pouvoir expliquer ce qui a eu lieu et ce qui s'est passé avec votre requête, pourquoi vous êtes content ou pas. Notre personnel va pouvoir lire cela et vous répondre dans un très bref délai.

Les taux de satisfaction mensuels sont partagés sur le site [Web iana.org/performance](https://www.iana.org/performance). On a eu un niveau de satisfaction de 96,3 %, un niveau qui est très élevé grâce à la participation des clients à ce sondage. Et voici les résultats que nous avons eus au cours des différentes années. On a lancé ce sondage en décembre 2019 et la moyenne pour cette année était de 94 % avec un taux de participation de 33,5 %. Et au fil des ans, on a eu des niveaux assez constants. En 2020, on a eu le plus de participation. C'était le taux le plus élevé de toutes ces années. J'imagine que c'est parce que tout le monde était chez soi et parce qu'on était tous connectés 24 heures sur 24. Le taux de satisfaction cette année-là est resté au-dessus de 90 %. Comme pour toutes les autres années, on a eu des années auxquelles on a approché de 100 %. En 2021-2022, on a eu 97,5 %. Donc, c'est assez constant. Même lorsqu'on a un sondage tout court d'une seule question, on reçoit des réponses très positives.

Voilà les deux sondages que nous menons. Il y en a un qui est en vigueur depuis 2012 et puis un autre depuis 2018. Nous travaillons actuellement au sondage annuel ASO ACRIR pour l'ICANN79. Nous allons tenter de nous mettre en lien avec la communauté de l'IETF et la direction. Nous n'avons pas pu nous mettre en lien avec eux en novembre. Ensuite, notre fournisseur nous donnera le rapport final, y compris la satisfaction pour chaque thème en mai 2004. L'IANA continuera d'évaluer cette approche de sondage et de demander au CSC, le comité permanent des clients, de proposer des améliorations pour l'exercice fiscal 2025. L'idée, c'est que les autres groupes puissent se demander comment faire de même.

Voilà, je pense que c'est ma dernière diapositive. Si vous n'avez pas encore participé, que vous êtes dans la salle et que vous souhaitez participer, voici le code QR et ce QR code sera aussi dans les diapositives qui vous seront transmises par Claudia. N'hésitez pas à faire passer le mot. Pour ceux qui souhaitent participer, nous l'apprécierions. C'est tout ce que j'avais à vous livrer. Si vous avez des questions pour moi, pour Kim ou pour Fred, nous sommes heureux d'y répondre.

STEPHEN DEERHAKE : Merci Kim. Au nom du groupe PDP3, je voudrais vous remercier d'avoir réalisé le cheminement que nous avions prévu il y a déjà plusieurs années. Je voudrais vous remercier au nom de la ccNSO et du membre du conseil de la ccNSO dont je suis membre aussi. Merci.

KIM DAVIES : Merci beaucoup, ce retour est très apprécié. Je pense que cela a été une courbe d'apprentissage en ce qui concerne les politiques ccNSO. Il y a beaucoup de frustration. La communauté, le Conseil d'Administration, le personnel naviguent à travers ce processus pour la première fois. Même ce rapport de mise en œuvre qui a été rédigé il y a longtemps, et lorsque l'IANA l'a affiché sur le site, cela a créé beaucoup d'attention et d'intérêt. Donc, merci.

FREDERICO NEVES : Est-ce qu'il y a d'autres questions, d'autres commentaires ? À vous la parole.

STEPHEN DEERHAKE : Ce n'est pas lié à mon précédent commentaire. Vous avez parlé d'un fournisseur de matériel pour les clés. Je présume qu'il y a eu une vérification du risque, car si nous changeons de matériel, c'est important.

KIM DAVIES : Oui, notre équipe travaille sans arrêt depuis six mois à ce projet. Cela a été quelque chose qui a consumé l'équipe. Ce changement de matériel était inattendu, il a eu un impact considérable sur nos opérations, mais cela n'est pas de notre ressort, nous avons dû naviguer à travers plusieurs options potentielles et sélectionner la meilleure, mais il faut dire que nous avons une équipe très expérimentée.

D'une manière générale, la gestion KSK est aidée par le fait que nous avons des représentants dans la communauté. Il y en a 30 ou 40 qui ont une expertise dans leur propre domaine. Et avec toutes ces décisions essentielles qui ont dû être prises, ils se sont impliqués. Certaines des conclusions précoces leur ont été montrées. Quand nous aurons terminé, nous n'avons pas encore terminé de réviser et de ratifier toutes les décisions, il y a un groupe qui s'en occupe, nous ne parlons pas des politiques de l'ICANN, mais les règles concernant la gouvernance cryptographique. Tout ce processus doit comprendre l'évaluation du risque. Nous essayons de minimiser le risque pour la clé. Tout a été envisagé. Le calendrier est agressif, c'est sûr. Si nous avions eu le choix, le processus serait plus lent, mais le fournisseur HSM a simplement donné son mot d'ordre. Voilà, merci.

---

STEPHEN DEERHAKE : Y a-t-il d'autres questions, d'autres commentaires ?

FREDERICO NEVES : Je voudrais ajouter quelque chose à ce que Kim a dit. Ce n'est pas quelque chose où nous aurons un impact direct à l'avenir. Nous voyons à un horizon de plus d'un an. Les changements se verront à un horizon plus lointain. C'est quelque chose qui a été planifié bien en amont.

STEPHEN DEERHAKE : Y a-t-il d'autres questions, d'autres commentaires ? Je voudrais remercier tout le monde et cette séance est maintenant levée.

**[FIN DE LA TRANSCRIPTION]**