

LONDRES – Quoi de nouveau avec la Division des domaines mondiaux

Lundi 23 juin 2014 – 13h30 à 15h00

ICANN – Londres, Angleterre

AKRAM ATALLAH:

Bonjour à tous, bon après-midi. Merci de venir à la session GDD. Je m'appelle Akram Atallah, je suis responsable pour la division des domaines au niveau mondial. J'ai Christine ici qui est responsable des opérations GDD. Et aussi, à ma droite vous avez Cyrus Namazi qui est responsable pour nos liaisons avec les parties contractuelles et les services. A côté de Cyrus, Elise Gerich qui s'occupe des fonctions à l'IANA. Et ensuite, nous avons Chris à côté d'elle qui est responsable de tous les systèmes en ligne que nous rassemblons pour pouvoir donner du soutien, pour supporter, pour fournir des services aux parties contractuelles. On espère d'ailleurs qu'on fournira plus de services dans l'avenir.

Avec ça, il y a d'autres personnes au GDD, nous n'allons pas mentionner tout le monde, mais nous travaillons beaucoup avec elle. Maintenant comme vous le savez, nous avons embauché David Conrad en tant que nouveau CTO, il va nous aider sur le côté technique, il sera concentré donc là-dessus, il sera un membre important de l'équipe.

Nous avons aussi beaucoup de soutien de l'ICANN. Nous travaillons de façon très proche avec les finances, avec Xavier Calvez. Nous travaillons avec Allen Grogan qui est notre responsable des contrats. Il nous aide avec tous nos contrats. Allen vous êtes là? Pourquoi vous n'êtes pas à la table avec nous?

---

*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.*

---

Nous travaillons aussi avec Maguy Serad qui s'occupe de la conformité. Nous formulons les contrats et elle et son équipe s'assurent que tout le monde est bien conforme avec les contrats. Nous travaillons avec elle de façon régulière, de façon à ce que cela fonctionne bien.

Le but de cette réunion, était de répondre aux questions: qu'est-ce que le GDD? Pourquoi avons-nous créé le GDD? Nous allons essayer d'en parler aussi rapidement que possible, et ensuite pouvoir prendre du temps pour répondre à vos questions. Nous allons donc expliquer des choses en premier, ensuite vous pourrez après la présentation donc poser vos questions. Nous espérons pouvoir laisser 45 minutes à votre disposition pour répondre à vos questions.

Que fais le GDD? S'il vous plait, lisez notre mission. Quand vous lisez ces informations, faites attention, nous avons passé beaucoup de temps, à écrire, publier ces travaux pour vous expliquer ce que l'on fait.

Nous sommes la branche de mise en application de l'ICANN. Quand les politiques sont amenées devant nous, nous les mettons en place, nous les mettons en action. Donc, le GDD, c'est l'unité d'ICANN qui s'engage, qui participe avec la communauté d'Internet pour mettre en place donc les politiques d'ICANN à travers les contrats et les services et délivrer les fonctions de l'IANA.

Nous voulons servir les intérêts du public mondial, ou aux titulaires de registres pour s'assurer un DNS qui soit assez pur et stable. Nous utilisons beaucoup le mot « confiance », mais un DNS, une industrie de confiance est la clé de notre succès, chacun d'entre nous parce que

---

nous pensons que le plus de confiance [...] ce sont les bureaux d'enregistrement, le mieux c'est pour tout le monde.

C'est pour ça que nous travaillons avec le département de conformité pour nous assurer que tout le monde est conforme de façon plus importante. Nous établissons une structure de conformité avec le GDD. Nous voulons nous assurer que tout le monde soit conforme.

Notre intérêt ce n'est pas de trouver des gens qui ne sont pas conformes. Notre intérêt, c'est de nous assurer que tout le monde dans l'industrie puissent passer au prochain niveau. Nous ne voulons pas qu'il y ait qui que ce soit qui ait une mauvaise performance, parce que les mauvais performants donnent une mauvaise réputation à ceux qui performant de bonne manière.

Il y a des gens qui travaillent très dur pour établir leur nom et leur présence. Nous sommes donc engagés dans une culture de conformité à la GDD.

Comme vous voyez ici, nous obtenons donc les politiques et nous les mettons en application. Toutes les organisations de soutien, finance, juridique, IT... toutes ces organisations nous soutiennent pour qu'on puisse faire notre travail.

Et ensuite, nous travaillons avec l'équipe de multipartites prenantes mondiales et aussi l'équipe de communication pour atteindre les gens dans le monde pour fournir des services, et pour que tout le monde puisse participer et devenir des parties contractuelles aussi.

---

Donc, le GDD se focalise sur quatre choses: l'engagement de la communauté ; la mise en application des politiques, des services IANA ; la sécurité, la stabilité et la résilience du DNS. Ce sont les quatre thèmes sur lesquels nous travaillons. Je vais parler de ceci un par un.

Dans la participation communautaire, je parle de la communauté, pas les parties contractuelles. Ce que nous faisons ici, c'est que nous participons avec la communauté et nous développons des politiques. Nous voulons être sûrs de savoir bien quelles sont les politiques qui viennent vers nous. Nous voulons nous assurer que ces politiques que nous obtenons, nous pouvons les mettre en application aussi.

Donc c'est la première chose que nous faisons. Ensuite, une fois que ces politiques sont arrivées devant nous, nous travaillons une fois de plus avec la communauté pour essayer de trouver une mise en application ou un plan de mise en application, des travaux, des périodes de commentaires publics et des mécanismes ascendants multipartis prenants pour arriver à un résultat.

Un bon exemple, c'est le nouveau guide manuel de gTLD, les accords et le RAA de 2013. Tout cela, la Clearinghouse. On travaille avec la communauté pour avoir un plan de mise en application qui peut fonctionner et nous assurer que les politiques sont respectées.

Et ensuite, nous passons à la mise en application des politiques. C'est là où, nous faisons le travail. Tout commence alors que l'on décide si une politique peut être mise en place par le personnel ou par d'autres personnes, par une tierce partie. Nous faisons des contrats, des propositions, nous faisons du [...] des vendeurs, la gestion des services

---

de livraison, du support client. Nous faisons tout ce que nous pouvons pour rendre ce service et livrer les politiques.

Vous connaissez les services de l'IANA, vous savez les allocations des adresses de protocoles Internet, la gestion des zones racines et puis l'opération pour les domaines de premier niveau. Vous savez que ceux-là sont les fonctions principales de l'IANA, c'est ce que nous avons dans notre contrat.

Dans l'IANA, vous avez aussi d'autres fonctions telles que... Elise vous mettez les bases de données des fonctions horaires... et il y a d'autres choses là-dedans que nous ne faisons pas dans le contrat. C'est pour ça que nous avons seulement mis ces choses-là sur la liste.

La résilience, stabilité et la sécurité de DNS se focalise vraiment sur la communication et le renforcement de capacités. C'est très important pour nous, nous faisons beaucoup de formations, des présentations, la formation des présentateurs. C'est quelque chose que nous essayons d'aller au prochain niveau d'ailleurs dans ce domaine pour focaliser, pour que notre équipe GTE communique avec plus de personnes.

John Crain, c'est notre responsable de ce domaine, il n'est pas là avec nous parce qu'il fait partie de la réunion de RSSAC en ce moment. Nous faisons de la recherche et des analyses sur le SSR du DNS, nous faisons de la préparation. Nous nous assurons que toute notre mise en application, toutes nos politiques rencontrent toute la résilience, les demandes de résilience habilitée de sécurité du DNS. Donc, c'est un grand point de focalisation pour nous, ça montre un peu les choses que nous faisons surtout s'il s'agit du DNS.

---

Comment est-ce que nous fonctionnons? Nous allons vous parler de comment nous faisons les choses. Ce n'est pas un graphique très compréhensible, mais je voudrais quand même que vous compreniez comment nous faisons les choses, comment les choses fonctionnent. Quand, nous commençons de façon ascendante, vous voyez à gauche vous avez les opérateurs de registres de gTLD, vous avez les bureaux d'enregistrement, vous avez les utilisateurs et les gens qui reçoivent des plaintes du monde entier pour tous les utilisateurs de l'Internet, et vous avez aussi les fonctions IANA qui livrent les services aux [...] les IAB et les IETA. D'autres parties prenantes aussi, les nouveaux gTLD, les gTLD existantes, les ccTLD etc.

Maintenant, si vous vous concentrez par exemple sur la droite de l'écran, nous essayons que tous ces services passent par le portail GDD et c'est le travail sur que nous faisons maintenant. Tous les services ne sont pas forcément là à travers le portail, mais nous voulons que toutes les parties puissent aller à un seul endroit où tous les services soient présents.

Ces services ensuite passeront par le système du CRM, et à partir de ce CRM nous aurons tous les tickets et nous passerons à travers les étapes de soutien, de support des opérations GDD, et ensuite nous irons jusqu'à l'équipe de service si besoin est. Et de là, si besoin est d'aller au-delà de ça, cela veut dire que notre compréhension, notre service ne fonctionne pas et ne rencontre pas la demande. Et là, cela ira au-delà de la phase des problèmes de mise en application, ce sera un problème de politique. Donc là nous devons retourner vers la communauté pour obtenir soit un groupe de travail qui pourra travailler avec la

---

communauté pour résoudre le problème et comprendre comment la mise en application d'une [...] peut être faite dans nos services, ou alors développer un PDP ou faire quelque chose comme des commentaires publics.

Nous irons ainsi travailler avec la communauté pour trouver une solution avec un problème particulier qu'un de nos services ne pouvait pas gérer. Donc, comme vous voyez, la conformité contractuelle est là juste à côté sur notre graphique, ça passe par ICANN.org, et aussi un autre système qu'ils utilisent.

Nous voulons emporter cela à l'intérieur du CRM comme pour un opérateur de registre ou un bureau d'enregistrement peut aller à un seul endroit pour ainsi travailler sur le problème de conformité au même endroit. Ce sera la prochaine phase une fois que nous aurons tous ses services du bureau d'enregistrement d'opérateurs de registres qui pourront passer par un portail. Nous pourrions étendre ça aux autres fonctions et passer à travers le portail GDD et le CRM, ainsi, nous aurons un seul endroit où tous ces services seront fournis.

Ensuite, éventuellement nous pourrions faire ça avec l'IANA, comme ça tout le monde pourra travailler sur une seule plateforme et tous les services viendront de la même plateforme.

Donc, la vue d'ensemble du portail de GDD, ce sera un endroit central pour faciliter le travail entre le GDD et les parties prenantes. Nous sommes en plein processus, nous sommes en phase de développement et nous ajoutons des managers de produits et des processus pour travailler avec la communauté afin de ne pas développer ce service, de

---

les mettre en place et ensuite travailler à reculons: modifier, refaire et ainsi de suite, ça prend beaucoup de temps.

Nous voulons que les managers de produits, donc l'équipe de Chris puissent faire participer la communauté, que le service soit défini afin qu'on puisse tous être d'accord, comment va fonctionner ces services, comment est-ce que les parties prenantes vont utiliser ces services avant de les mettre en application.

Donc vous voyez, ce sont des demandes de collaboration, de rassemblement de données, il faut travailler sur les utilisations de services plus que sur la mise en place services. Donc, il y a beaucoup de choses sur lesquelles nous travaillons.

Une autre chose importante que vous allez voir de notre part, une autre grande étape, quelque chose que nous n'avons pas fait au préalable [...] et de faire de meilleurs testings sur nos systèmes avant de les lancer, le processus de lancement inclusif.

Nous voulons faire des lancements alphas, bêtas et travailler avec la communauté. Nous voulons réparer les erreurs pour voir que tout fonctionne bien, et ensuite lancer une version plus large des programmes et des services avec d'autres utilisateurs. Nous allons définir ces choses-là avec la communauté pour parfaire la demande la communauté. Nous avons établi un centre service client et bien sûr, tout le monde va écrire ses noms sur les emails et tout ce qui est du ressort du service client pour que vous puissiez savoir avec qui vous travaillez quand vous recevez un mail de leur part. Ces mails seront donc signés par la personne qui s'occupe de votre demande.

---

Ce centre que nous avons développé a plus de connaissances maintenant. Cela nous aide à donner de meilleurs services, mais c'est encore la première ligne de service. Nous devons apprendre à faire face avec la plupart des problèmes avec les tickets, avec la première ligne de notre service client et de notre team operationnal.

Donc, notre but c'est que 90% des tickets doivent être faits comme prévu, on fait toujours les choses de la même façon, nous essayons d'être clair dans 90% des cas et ça doit passer par les gens qui font le service client et le [...]. La prochaine équipe d'experts fera face aux exceptions. Pour cela, on espère en avoir moins. Et si on n'arrive pas là, on va avoir de sérieux problèmes. Donc il faut arriver à un niveau de service client d'opérations et où nous pourrons faire passer les exceptions à nos experts qui eux s'occuperont de ce problème.

Nous allons donc faire passer le service soutien client avec les nouveaux programmes gTLD. [...] pour pouvoir passer au service du bureau d'enregistrement, un opérateur de registre. Aussi, nous voulons étendre les zones géographiques pour pourvoir à des gens qui travailleront 24/24h dans nos centres logistiques à Istanbul et Singapour. Comme ça, nous pourrons avoir des gens qui travailleront toujours sur nos tickets et nous espérons que cette plateforme de services client, une fois que nous l'aurons établi, pourra commencer en 2015 et pouvoir s'occuper de l'ensemble de l'ICANN.

Alors du côté du service, vous voyez qu'il y a un certain nombre de services que notre équipe fournit aujourd'hui. Il y a d'autres services qui seront rajoutés afin que l'équipe opérationnelle se focalise sur les principaux points, et que l'équipe experte se focalise sur son travail.

---

Donc, l'équipe service ce sera surtout la relation et la gestion. C'est vraiment l'objectif là. Nous travaillons à la documentation de nos procédures. Sachez que nous avons des accords avec l'équipe opérationnelle et nous devons vous faire part de ces choses pour que vous puissiez nous dire si ça va bien ou si ça va mal. Et nous devons nous assurer que vous êtes heureux du service que vous avez. Et donc, nous devons élargir nos procédures et nos outils qui nous permettent de faire le suivi de nos délais de livraison et autres produits auxquels vous vous attendez de notre part.

Pour ce qui est des contrats de services et de la gestion des relations, notre équipe, l'équipe de Cyrus, à la fois pour les opérateurs et les bureaux d'enregistrement, en termes de politiques, de plans d'applications et de questions techniques, donc tous sont des points qui font parties du travail de l'équipe de Cyrus.

Il y a quatre choses qui nous concernent: les contrats avec les opérateurs de registres et les bureaux d'enregistrement, nous les gérons, nous négocions avec eux et bien sûr avec le soutien de notre équipe contractuelle, notre équipe juridique, nous fournissons les services aux parties prenantes.

Nous négocions le type de services qui doivent être mis en application, tout ce qui est en plus comme Spec. 13, tout ceci est fait par cette équipe des services techniques ainsi que la gestion des relations.

Donc, toutes ces fonctions concernent le travail de l'équipe de Cyrus. Si vous connaissez Christa, elle s'occupe des opérateurs de registres, Mike

---

Zupke pour les bureaux d'enregistrement, Francisco du point de vue technique et Karen qui travaille beaucoup à l'élaboration des politiques.

Tout ceci fait partie du travail de l'équipe de Cyrus, ils se focalisent également sur la gestion des relations. Si vous avez un problème c'est à eux qu'il faut vous adresser.

Alors, comment mieux servir nos parties prenantes? Nous souhaitons savoir ce que vous pensez, nous souhaitons que vous nous disiez ce qu'il faut améliorer. Vous avez vu la lettre qui a été envoyée, qui nous a permis de tenir une liste de choses qui n'étaient pas satisfaisantes, qui devaient être améliorées et la liste était longue, elle faisait 26 pages, c'était une très longue lettre.

J'espère que la prochaine fois la lettre sera beaucoup plus courte, et puis la dernière lettre ne comportera qu'un point à améliorer et puis finalement que la lettre qui suivra la dernière sera celle qui dira ce serait bien d'avoir ça mais que le reste fonctionne.

Donc, c'est vraiment notre objectif de livrer aux clients ce dont ils ont besoin et de continuer à nous améliorer. C'est donc à ce point-là que nous souhaitons en arriver. Nous sommes tout à fait ouvert à travailler avec vous pour justement atteindre cet objectif.

Alors, je crois qu'il manque quelque chose du côté du personnel. Il nous faudrait quelqu'un qui représente les besoins des titulaires des noms de domaine. Donc, pour y arriver nous sommes en train de voir un petit peu comment nous pouvons faire ça. Dans le cadre du personnel, il y a des besoins [...] et de conformité, et c'est quelque chose qu'il faut

---

changer. Ce sont nos clients finaux, il faut donc s'assurer qu'ils ont les services dont ils ont besoin. Il nous faut trouver un lieu pour que la communauté puisse obtenir les services dont elle a besoin.

Donc, il nous faudrait trouver une petite équipe qui puisse s'adresser aux titulaires et savoir ce dont ils ont besoin de la part d'ICANN. C'est quelque chose que nous allons travailler au cours de l'année fiscale de l'exercice à venir. En principe nous devons vous en parler un petit.

D'ailleurs, nous prévoyons avoir un responsable gestionnaire soit à Istanbul, soit à Singapour qui puisse déjà voir un petit peu quels sont les besoins au sein d'ALAC, au sein de l'unité constitutive commerciale, au sein des autres parties, toutes les parties qui ne sont pas nécessairement des parties contractuelles.

On va essayer de voir ce dont ils ont besoin, selon eux. Ensuite, on pourra définir le type de personne à engager, le type de services à fournir.

Mais je pense que c'est l'étape suivante en terme de service, en terme de besoins de nos utilisateurs finaux.

Améliorations de nos services. Donc, nous allons nous focaliser sur l'excellence opérationnelle, sur la [...], sur le client, sur la culture de la conformité et sur la représentation des titulaires de la représentation de noms de domaine.

Alors, tout ceci dit, c'est ce que nous allons travailler. Nous allons donc collaborer avec vous la communauté pour nous assurer d'atteindre tous ces objectifs et de les atteindre de manière excellente.

---

La prochaine dont j'ai besoin de votre part c'est que vous participiez à nos rencontres. Nous avons énormément de séances partout, nous avons beaucoup de réunions qui se produisent et je ne m'attends pas à ce que nous soyons présents à chaque, mais je m'attends à ce que vous participiez à l'une ou à l'autre, à ce que vous nous fournissiez votre opinions, à ce que vous nous informiez de vos besoins pour que nous puissions nous améliorer, pour que nous puissions même dépasser vos attentes.

Je vous en supplie, n'hésitez pas à participer à ces séances, à poser des questions, à contribuer à la discussion, parce qu'elles nous aideront à mieux réfléchir. Nous avons également un stand que vous pouvez aller visiter pour trouver des informations.

Vous pouvez même prévoir un rendez-vous avec le personnel GDD pour discuter plus en profondeur des problèmes que vous pourrez avoir. Donc, on va essayer d'avoir quelqu'un qui sera au stand et qui puisse en temps réel prendre rendez-vous.

Donc, si vous avez besoin d'une réponse sur un problème urgent, vous pourrez déjà avoir une rencontre, avec un suivi avec une personne qui sera identifiée etc.

Je vous demande donc d'utiliser ce service, nous attendons avec impatience de vous rencontrer, et cela vous permettra également d'en connaître d'avantage sur le portail GDD, sur le service GDD.

---

Ceci étant, je vais laisser Christine vous donner sa mise à jour sur le progrès qui a été effectué dans le domaine de nouveaux gTLD et ensuite nous prendrons vos questions merci.

CHRISTINE WILLETT:

Akram merci.

Donc, petite mise à jour sur le programme des nouveaux gTLD depuis Singapour, quelques réussites que nous avons pu atteindre. Nous avons actuellement 153 demandes qui ont été retirées. Nous sommes arrivés à 594 réponses. Nous avons signé 440 contrats et pour beaucoup, il y a un test de pré-délégation.

Donc, cette diapositive, je crois qu'elle a été mise à jour mais ce n'était pas hier, en fait nous avons maintenant un petit peu plus de nouveaux gTLD délégués que ce que vous avez à l'écran.

En orange, vous avez 76 contrats qui sont en attente de signature des titulaires. Nous avons des candidats qui ont été invités pour le test mais qui n'ont pas encore mis ça sur le calendrier. Il y a d'autres candidats qui sont prêts pour la délégation mais qui n'ont pas encore fait le processus d'intégration.

Donc, à cette phase, il faut que les gens [...]. Nous continuerons le processus de programme du nouveau gTLD conformément à nos processus, nos procédures, nous avons des capacités d'accès. La réponse a été plus lente en termes de contrats, donc nous avons davantage de capacités que prévu.

---

Au cours du dernier trimestre, nous avons également fait des progrès dans un certain nombre d'autres domaines. Nous en sommes à 30 objections en attente et tout ceci c'est basé sur des conflits avec deux demandes.

Nous avons 17 qui sont en attente d'un conseil du GAC. Nous avons 9 évaluations de [...] qui ont été évaluées avec 21 qui nous restent et nous avons un total de 82 résolutions d'ensemble de [...]

Pour ce qui est du calendrier, je sais que vous avez demandé un calendrier, donc là vous avez une petite idée des progrès que nous avons effectués non seulement jusqu'à maintenant, mais également de ce que nous prévoyons à l'avenir.

Pour un certain nombre d'entre vous, vous savez peut-être que ceci en fait prendra plus de temps que prévu. Nous avons prévu jusqu'à 2017, et là je parle des calendriers. Et ceci est dû au processus de contrats, nous avons différentes résolutions qui ont été effectuées, mais sur la base de ces résolutions, des délais de contrats.

Nous prévoyons toujours à plus long terme le programme, ce n'était pas ce à quoi on s'attendait je crois. Alors pour ce qui est des conseils du GAC, nous avons encore des demandes qui sont encore sujettes à des recommandations du GAC, de catégorie 2. Nous pouvons publier toutes ces diapositives, ceci vous donne un petit aperçu de notre rapport les résolutions d'ensembles des contentieux.

Nous avons donc résolu 81 de ces ensembles et nous en avons 131 qui sont actifs et qui sont prévus pour la mise aux enchères et 21 qui sont

---

encore en attente. Donc, je crois que nous allons terminer notre présentation et passer le micro dans la salle pour les questions réponses. Je ne sais pas combien de temps nous avons, peut-être un quart d'heure, 15 minutes pour les questions réponses.

Donc, n'hésitez pas à venir au micro d'un côté ou de l'autre. Ou, s'il y a des personnes qui sont à distance, on peut également prendre leurs questions.

Je voulais également vous dire qu'il reste des places libres à l'avant de la salle, donc n'hésitez pas à vous approcher si vous le souhaitez.

Amadeo, voici Amadeo. Je commençais à m'inquiéter Amadeo, je ne t'avais pas vu.

AMADEO:

Alors avant les questions et les commentaires, merci d'avoir fait cette présentation sur le portail, les services, c'est très important parce que nous passons de l'un à l'autre et parfois on ne sait pas nécessairement si quelque [...] Parfois on est perdu mais c'est normal dans un processus de transition.

Je dirais qu'on ne revient jamais en arrière. Donc ça c'est bien, il y a amélioration. Je crois qu'il est également très important de faire la demande suivante: au-delà de l'aspect des utilisateurs, donc les gens qui toujours doivent être en premier pour avoir le micro, maintenant nous avons des personnes qui sont les parties contractuelles qui ne sont pas relatifs au DNS.

---

Nous avons différents clients qui ne viennent pas du monde du DNS mais en plus qui ne seront pas des personnes principalement du DNS et qui participent aux réunions ICANN et qui sont un petit peu perdus par rapport aux outils etc.

Donc, je crois que c'est bien d'expliquer ces présentations. Mais ce qui est important de savoir et ce que je vous recommanderais de faire pour la réunion suivante, parce qu'il y en aura d'autres, c'est de savoir ce que DNSSEC, est ce que c'est quelque chose que l'on accorde à tout le monde pendant l'éternité?

Donc, il faudrait peut-être voir quelles sont vos obligations principales. En fait, une présentation générale, du point de vue d'ICANN en général. Donc à quoi s'attend-t-on du point de vue du bureau d'enregistrement, donc expliquer un petit peu quels sont les besoins, d'avoir quelque chose de plus général, quelles sont les choses auxquelles ICANN s'attend de la part des opérateurs de registres.

Il y a des centaines de personnes qui ne sont pas vraiment des gens qui se focalisent sur le DNS, des sociétés qui ne se focalisent pas dans leur travail sur le DNS. Donc, ça, ce serait plus utile de mon point de vue. Je crois que le service à la clientèle doit s'améliorer.

Donc la réaction, ils sont moins défensifs qu'au début. Mais quand même je crois que le contrat, les collisions, les exigences tout ceci c'est nouveau pour nous, pour moi, pour vous. Donc, je crois que nous avons besoin d'avoir des questions pour clarifier.

---

Parfois, nous avons l'expérience dans les discussions avec les gens que beaucoup de gens se posent les mêmes questions. Donc, je pense qu'il faudrait avoir un petit peu une base de données, les questions principales qui sont posées pour que les gens ne soient pas obligés à chaque fois de poser les mêmes questions.

Je crois qu'il serait utile de ne pas oublier que ceci ne fait pas partie du fonctionnement normal, nous avons de nouvelles règles, de nouveaux concepts, de nouvelles procédures etc. beaucoup de choses nouvelles et tout ceci est nouveau pour nous. Je pense que ceci serait utile pour tous.

AKRAM ATALLAH:

Merci Amadeo, j'aime beaucoup vos suggestions.

CYRUS NAMAZI:

Effectivement je vais vous dire ce que nous faisons pour répondre à certaines des questions que vous avez posé. En tous cas, à l'Airtel avec mon personnel, nous réalignons notre équipe afin que nous puissions avoir des ressources qui servent à gérer les services, les nouveaux opérateurs qui arrivent dans le service et qui n'ont pas nécessairement tout le patrimoine de connaissance que les autres peuvent avoir.

Donc, en tout cas pour nous, nous allons avoir des services qui sont dévoués, qui sont consacrés aux opérateurs de registres pour leur intégration. Il y a beaucoup de difficultés dans ce domaine, mais je pense que nous allons pouvoir aider les titulaires de noms de domaine

---

ou les demandeurs, en tout cas des candidats à entrer dans notre domaine.

Nous avons également une formation en ligne qui va être lancée au début de l'année fiscale, c'est dans quelques jours, afin que nous puissions aider à élaborer la base de données qui est nécessaire.

Il y a une nouvelle version du kit de connaissance qui sera lancé avec des informations supplémentaires qui seront utiles. Nous avons également une séance uniquement consacré le mercredi sur l'application des opérateurs de registres.

Donc, j'encourage les opérateurs, les nouveaux comme les anciens à y participer, parce que je pense que ce sera utile. Toutes les idées que vous puissiez avoir, tout ce que nous pouvons faire pour disséminer l'information, pour fournir de l'information, n'hésitez pas à nous envoyer ceci par email. Informez-nous de ce que vous pensez de vos idées, et nous pouvons constituer des programmes en fonction. Merci.

MAXIMA [?]:

A distance, nous voyons 2004, plutôt que 2014 à l'écran. Nous voyons 24X5 plutôt que 24X7 sur la diapositive 10. Est-ce qu'on peut penser à voir la couverture des heures de week-end pour l'année 2016.

CHRISTINE WILLETT:

Alors, nous allons effectivement voir ce qui est possible pour couvrir effectivement les heures du week-end ci-possible. C'est quelque chose

---

que nous sommes en train de prendre en considération pour l'année 2016.

C'était la seule question en ligne?

CYRUS NAMAZI: Nous travaillons en fait le samedi et le dimanche, mais nous ne sommes pas disponibles pour que ce soit clair.

CHRISTINE WILLETT: Il n'y a pas d'autres questions? Amadeo?

AMADEO ABRIL: Un des problèmes que nous avons toujours c'est quelquefois les gTLD sont coincés quelque part, et en général, c'est après la pré-délégation, quand on passe à la délégation, on dirait que ça prend des semaines pour passer à la délégation.

On n'a pas de demandes, pas de mails, rien ne se passe. Et ce n'est pas directement des problèmes de priorités importantes des autres gTLD. Ce n'est pas ça le problème. Nous sommes entre les deux. Nous ne savons pas si c'est ça le problème GDD ou autre. A quel point [...] est-ce qu'on devrait ne plus envoyer des emails au service client. Ce n'est pas clair, logiquement on ne sait pas qui pousser, comment pousser, nous on est poussé par nos clients.

---

Donc, l'autre question c'est que normalement nous recevons des emails où on nous dit que c'est un nouveau cas, ou un nouveau venu du GDD. On veut que ce soit clair. Quand est-ce qu'on arrête de recevoir des emails?

CHRISTINE WILLETT:

Merci Amadeo. Alors pour répondre à la question entre les pré-délégations et la délégation, l'équipe programme et l'équipe service client travaille avec vous jusqu'à ce que vous receviez votre ticket, et jusqu'à ce que vous ayez reçu votre jeton.

Nous sommes au courant qu'il y a une mauvaise connexion après la pré-délégation, après la partie contrat, les candidats remplissent un formulaire [...] Donc, il y a un processus, on a un contact de contrat et puis après il y a le contact pour le candidat, la candidature, il y a des confusions que les candidats qui reçoivent l'email.

Disons que le mois dernier, nous avons essayé d'atteindre les gens qui étaient dans cette queue, donc ces gens qui étaient dans ce cas-là régulièrement pour être sûr qu'ils sachent exactement quelle est la prochaine étape pour eux.

Il y a deux portails, justement c'est ça le problème à résoudre. Les candidats, les contacts de base des candidats, les autres contacts qui passent par le GDD, deux ensembles de contacts, c'est un début.

Donc si vous vous sentez coincés et que vous n'avez pas eu de nos nouvelles, envoyez un mail au service client pour savoir où vous en êtes.

---

Il y a très peu entre les deux qui viennent de notre part. En général c'est une histoire de [...]

Quand il s'agit de recevoir des emails ou de ne pas recevoir des emails. Nous avons donc des améliorations à faire de ce côté-là. Nous travaillons de rendre notre système plus régulier, nous essayons d'avoir des méthodes plus régulières et des modes d'interaction plus régulières pour recevoir des demandes de services, vous envoyer des notices et pour vous dire quel est le processus à suivre, les prochaines étapes et ainsi de suite, que ce soit pour n'importe quel des services que vous demandez du GDD.

Nous avons bien sûr des opérations à faire, je ne peux pas vous donner toutes les listes de ceux qui reçoivent des emails, de ceux qui ne reçoivent pas d'emails en ce moment. Je suis désolé que vous sentiez que nous ne communiquons pas d'une bonne manière avec vous.

ELISE GERICH:

Merci Christine. Elise du département IANA. Vous savez que vous pouvez venir vers la délégation si vous avez reçu votre jeton pour [...] unique si vous n'avez pas ces deux choses-là, on ne sait pas que vous existez.

Donc, je sais que vous avez déjà passé beaucoup de temps, d'énergie avec l'énergie GDD, vous travaillez avec le service client et vous obtenez ces deux choses. Quand vous obtenez votre jeton et votre URL unique, cela va vous permettre de rentrer dans le processus de délégation. Si

---

vous n'avez pas ces deux choses-là, vous parlez encore à la GDD et à l'équipe du service client. Merci.

JACOB MALTHOUSE:

Je suis à des [...] derrière les longues lettres que vous recevez avec des suggestions pour améliorer les choses. Je voulais juste vous dire que jusqu'à présent la réponse du GDD a été très constructive. Je pense que l'approche de travail, de collaboration fonctionne très bien pour qu'on puisse résoudre les problèmes dans l'avenir. Merci d'être ouvert et continuons à dialoguer.

AKRAM ATALLAH:

Oui merci, nous encourageons les bureaux d'enregistrement à rassembler leurs forces et être d'accord sur la liste d'éléments et de choses qu'ils veulent qu'on mette en priorité. Nous nous étions engagés à travailler sur cette liste, nous allons avoir des réunions entre les [...] pour essayer de faire des progrès et d'essayer de vous fermer tous ces problèmes.

Comme Jacob l'a dit, 7/10 ce n'est pas trop mal, mais nous aimerions arriver à 10. Merci.

JIM PRENDERGAST:

Est-ce qu'il y a une délégation, est-ce qu'il y a une attente ou est-ce que vous êtes encore sous les 20 délégations par semaine?

---

AKRAM ATALLAH: Oui, les 20 délégations par semaine, c'était une moyenne que nous avons donné. Nous ne voulions pas faire plus de 1000 par an à peu près. Nous ne nous sommes pas engagés à ne pas faire plus de 20. Mais nous ne voulons pas faire 100 par semaine non plus.

Nous voulons rencontrer les besoins de la communauté, mais nous voulons rester à moins de 1000 par an et que ce soit bien équilibré à travers l'allée. Maintenant nous sommes sous la capacité, donc nous pouvons probablement faire jusqu'à 50 par semaine si nous travaillons avec nos fournisseurs de services, de serveurs. Nous pourrions ainsi arriver à capacité.

Mais en ce moment, nous sommes sous les 20.

JIM PRENDERGAST: Donc la personne au micro, quand vous avez la notice que vous arrivez à la délégation, combien de temps ceci prend-t-il?

AKRAM ATALLAH: Donc il y a une grande différence entre passer à travers la délégation ou aller vers [...]. La délégation fait ce que l'IANA fait. L'IANA a beaucoup plus de capacités que nous dont on a besoin.

ELISE GERICH: C'est à peu près 7 jours pour la délégation, des fois c'est 2 jours, des fois c'est 1 seul jour. La moyenne ça prend, au moment que vous recevez

---

votre jeton et que vous l'avez soumis dans la zone racine, la moyenne est de 7 jours.

JIM PRENDERGAST: Il n'y a pas de lignes d'attentes?

ELISE GERICH: On commence le processus tout de suite dès qu'on reçoit la demande, tout est dans le système.

RAY FASSETT: Avec le groupe registre de TLD. Le stand de GDD est une très bonne idée, je ne savais pas que l' [...], API, toutes ces choses se rapportaient au mensuel.

Je pense que ça beaucoup aider, ça va beaucoup m'aider pour arriver à la ligne d'arrivée. Et cela va rendre Maguy heureuse.

AKRAM ATALLAH: Tout le monde veut rendre Maguy heureuse. Personne ne veut qu'elle soit en colère.

[?]: Ah, c'est une bonne chose dans le public aujourd'hui, tout le monde est content. Merci à tous de nous rejoindre aujourd'hui. S'il vous plaît

---

regardez un petit peu les autres sessions à venir aujourd’hui, et pour le reste de la semaine. Merci à tous.

**[FIN DE LA TRANSCRIPTION]**