

<http://www.icann.org/en/resources/compliance>

Table des matières¹

- [Mise à jour générale](#)
- [Mise à jour sur le programme d'audit](#)
- [Synthèse sur l'application de la loi et la gestion des réclamations](#)

Mise à jour générale

Initiative ciblée pour le lancement du système consolidé de gestion de réclamations

Améliorer l'expérience de l'utilisateur et basculer vers une solution unique de gestion des réclamations pour tous les types de réclamations en matière de conformité contractuelle a été et reste toujours la cible de notre travail dans les mois à venir.

Améliorer l'expérience de l'utilisateur

Au cours des prochains mois, l'utilisateur -appelé aussi plaignant- constatera des améliorations dans le processus de dépôt de réclamations. À terme, les liens actuels figurant ci-dessous seront remplacés par un lien unique vers une page Web de renvoi où il est possible de procéder au dépôt des réclamations en une seule étape.

Réclamations d'ordre général

<http://reports.internic.net/cgi/registrars/problem-report.cgi>

Réclamations en matière de WHOIS <http://wdprs.internic.net/>

Réclamations UDRP

<http://www.internic.net/UDRPIntakeReportSystem.html>

L'expérience de l'utilisateur commencera à la page de renvoi de dépôt de réclamations illustrée ci-dessous. Les trois colonnes faciliteront la lecture des explications ainsi que la navigation dans le formulaire de dépôt de réclamation :

- La rubrique « Help with » (Menu d'aide) contient la liste des types de réclamations
- La rubrique « Learn More » (en savoir plus) propose des liens vers des définitions, des explications fréquentes ou des glossaires.
- La rubrique « Take action » (agir) propose des liens vers des données de

¹ Cette mise à jour n'est fournie qu'à titre informatif. Veuillez ne pas agir sur la foi des informations contenues dans cette mise à jour pour tirer des conclusions ou prendre des décisions commerciales.

consultation ou bien vers le formulaire de dépôt de réclamations.

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

English | Français | العربية | Español | 中文

Search...

About Us | News & Press | Resources | Groups | Contact | Help

HELP

Have a Contractual Compliance Complaint?

Submit a Complaint

Please refer to the table below to address the most common complaints ICANN receives on accredited registrars that may be in violation of the Registrar Accreditation Agreement (RAA) and/or the consensus policies.

“Learn More” links to Frequently Asked Questions on common topics. The “Take Action” column links to the appropriate form to file a complaint or lookup data.

Some complaints are outside of ICANN’s scope and authority; for example, unsolicited commercial email, or spam. For this type of complaint, a referral is provided.

Help With?	Learn More	Take Action
Whois Complaints	About Whois Complaints	
WHOIS Inaccuracy	About Whois Inaccuracy	Whois Complaint Form

Complaint Home Page

L'utilisateur sera tenu informé pendant tout le processus de réclamation. La communication aura lieu sous forme de courriers électroniques de demande de précisions, d'acceptation ou de refus. Un courrier électronique de finalisation indiquera le statut de la réclamation. Celui-ci comportera également une invitation adressée à l'utilisateur afin qu'il réponde à une enquête contenant cinq questions. Une fois que la réclamation sera résolue, les bureaux d'enregistrement recevront aussi des courriers électroniques de finalisation contenant un lien vers l'enquête,

Solution unique de gestion de réclamations

Tel qu'on l'a précédemment indiqué, il est prévu que le système de signalement de problèmes liés aux données du Whois (WDPRS) soit le premier à basculer vers le nouveau système amélioré. Le processus d'application de la loi a été aussi incorporé à cette phase afin d'automatiser la prévention au moyen de l'application de la loi. Le déploiement par étapes et par type de réclamations sera lancé vers la mi-mars et les semaines suivantes.

L'ICANN remercie les trois bureaux d'enregistrement pilotes, Blacknight Internet Solutions, eNom et GoDaddy, pour le temps et les efforts consacrés à tester cette première migration vers le nouveau système.

Le début de la fin du plan triennal 2011-2013

Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la volonté de l'ICANN de renforcer le programme de conformité contractuelle et ses opérations. Une fois que tous les types de réclamations auront migré vers une plateforme unique, l'ICANN disposera d'indicateurs de performance supplémentaires qui contribueront à améliorer les rapports de résultats.

Mise à jour sur le programme d'audit

En février, l'ICANN a organisé deux séances de sensibilisation portant sur le programme d'audit de la première année. Au cours de ces séances, l'ensemble des résultats des enquêtes a été examiné avec les bureaux d'enregistrement et les registres présents. L'enquête s'intitulait « Étape de demande d'information – Enquête d'amélioration continue sur le programme d'audit de la première année » et a été répondue par plus d'un tiers des parties contractantes auditées lors de la première année du programme. Les réponses concernant les domaines d'amélioration ci après -processus, communication et outil- ont été prises en compte et seront incluses dans le programme d'audit de la deuxième année.

Le programme d'audit de la conformité contractuelle de l'ICANN, en phase d'audit depuis le 7 janvier 2013, vise à examiner des documents et à créer des rapports d'audit individuels pour chaque participant.

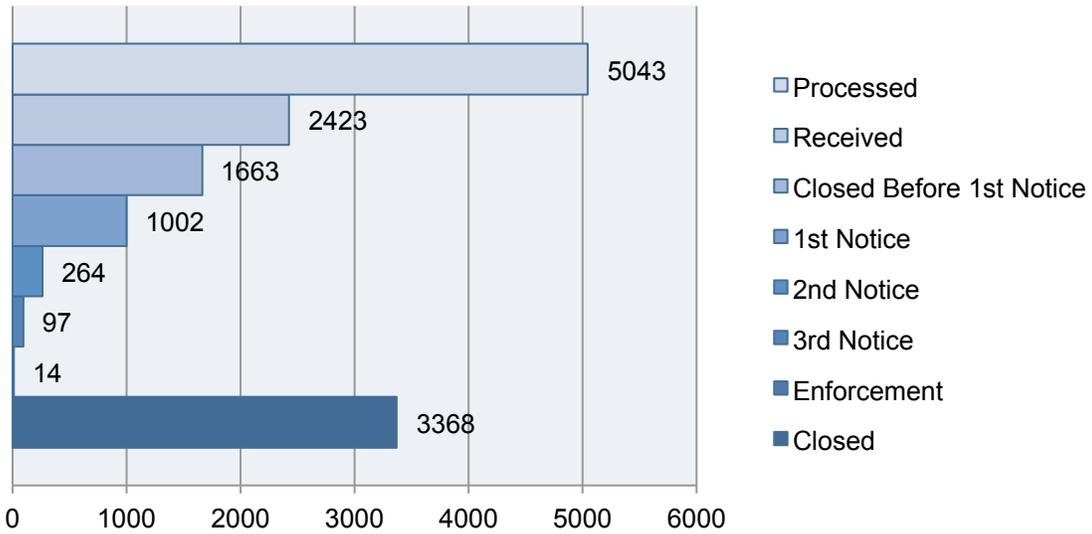
Un rapport d'audit sera envoyé à chaque participant ayant pris part à l'audit de la première année, à partir du mois de mars 2013. Il pourra s'agir soit d'un rapport d'audit indiquant « pas de défaillances », auquel cas aucune action n'est nécessaire, soit d'un rapport d'audit indiquant « défaillances », auquel cas des actions devront être envisagées (y compris un plan d'action avec les dates de correction prévues et/ou des vérifications pour remédier immédiatement au problème).

Dates cibles du programme d'audit – Année 1							
Demande d'informations			Étape d'audit		Étape de rapport		Correction
1° avis	2° avis	3° avis	Début	Fin	Début	Fin	
26 nov. 2012	17 déc. 2012	28 déc. 2012	7 jan. 2013	12 avril 2013	15 avril 2013	19 avril 2013	22 avril 2013

Pour savoir plus sur ce programme, cliquez sur <http://www.icann.org/en/resources/compliance/audits>.

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

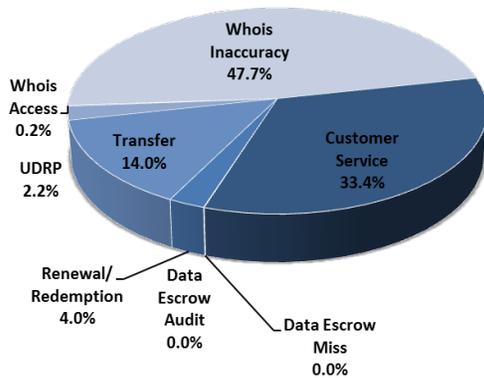
Complaints per Notification Cycle February 2013



Compliance Performance Results

Feb 2013

Compliance - Feb 2013



2,409 Complaints
14 Enforcement Actions

February 2013	All Complaints Received by Type	Quantity
Prevention Phase	Customer Service	804
	Data Escrow Audit	0
	Data Escrow Miss	1
	Transfer	338
	UDRP	52
	Renewal/Redemption	61
	Whois Access	4
	Whois Inaccuracy	1,149
	Total Complaints	2,409
Enforcement Phase	Breach	6
	Suspension	0
	Terminated/Non-Renewal	8

ACTIVITÉ D'APPLICATION DE LA LOI pour FÉVRIER 2013					
DATE ENVOI	ÉCHEANCE	BUREAU D'ENREGISTREMENT	TYPE D'AVIS	STATUT :	MOTIFS DE L'AVIS D'INFRACTION
05.02.13	26.02.13	Black Ice Domains, Inc.	Manquement	<i>Données et documents en cours de révision par l'ICANN</i>	Fournir des documents dans un délai de 15 jours (RAA 5.9.2)
11.02.13		Lime Labs LLC	Résiliation		Répondre aux audits (RAA 3.14)
					Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
11.02.13		Central Registrar, Inc. DBA Domainmonger.com	Résiliation		Répondre aux audits (RAA 3.14)
					Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
					Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)
11.02.13		R. Lee Chambers Company LLC dba DomainsToBeSeen.com	Résiliation		Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
20.02.13		Bargin Register, Inc.	Résiliation		Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
28.02.13		Power Brand Center Corp.	Résiliation		Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)
MISE À JOUR- APPLICATION DE LA LOI des MOIS PRÉCÉDENTS					
11.01.13	01.02.13	Power Brand Center Corp.	Manquement	Résolu	Répondre aux audits (RAA 3.14)
				Résolu	Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
				<i>Montée en puissance vers résiliation</i>	Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)
11.01.13	01.02.13	Homestead Limited d/b/a Namevault.com	Manquement	Résolu	Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
11.01.13	01.02.13	Lime Labs LLC	Manquement	<i>Montée en puissance vers résiliation</i>	Répondre aux audits (RAA 3.14)
					Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
11.01.13	01.02.13	Central Registrar, Inc d/b/a Domainmonger.com	Manquement	<i>Montée en puissance vers résiliation</i>	Répondre aux audits (RAA 3.14)
					Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
					Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)
11.01.13	01.02.13	Cheapies.com Inc.	Manquement	Résolu	Répondre aux audits (RAA 3.14)
					Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
					Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)
11.01.13	01.02.13	R. Lee Chambers Company LLC dba DomainsToBeSeen.com	Manquement	<i>Montée en puissance vers résiliation</i>	Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
18.01.13	08.02.13	Cheapies.com Inc.	Manquement	<i>Données et documents en cours de révision par l'ICANN</i>	Fournir les enregistrements des communications (RAA 3.4.3)
					Fournir une opportunité raisonnable de déverrouiller le nom de domaine (IRTP 3)
					Fournir le code AuthInfo (IRTP 5)
19.11.12	12.12.12	Bargin Register, Inc.	Manquement	<i>Montée en puissance vers résiliation</i>	Garder et fournir des enregistrements des communications (RAA 3.4.2/3)
				Résolu	Régler les frais d'accréditation (RAA 3.9)
					<i>Souci supplémentaire – pas de réponse aux demandes de vérification UDRP</i>

Pour des informations mises à jour, cliquez sur <http://www.icann.org/en/resources/compliance/audits>.