

---

ANDREA GLANDON :

Nous allons officiellement commencer notre séance. Bonjour ou bonsoir. Bienvenue à ce sixième webinaire pour l'année 2018, pour le programme de renforcement des capacités d'At-Large sur le thème protection de l'intérêt public mondial dans le cadre de la conformité contractuelle et des droits des consommateurs. Nous sommes le 20 septembre 2018, il est 21:00 UTC. Nous allons avoir Olivier Crépin-Leblond qui va présenter aujourd'hui, Maguy Serad et Bryan Schilling.

Nous allons maintenant faire l'appel pour ce webinaire. Nous avons une interprétation en français et en espagnol. Merci, s'il vous plaît, de vous identifier lorsque vous voulez prendre la parole et ce, pour les interprètes. Parlez lentement et clairement. Et nous aimerions vous rappeler que vous devez mettre en sourdine vos téléphones ou sur Adobe Connect également.

Je donne la parole à Tijani Ben Jemaa, qui est président du groupe de travail At-Large pour le renforcement des capacités.

TIJANI BEN JEMAA :

Merci beaucoup, Andrea. Bienvenue à toutes et à tous. Comme l'a dit Andrea, c'est le sixième ou le septième webinaire que nous effectuons pour le renforcement des capacités à At-Large. Aujourd'hui, nous allons parler de la protection de l'intérêt public mondial dans le cadre de la conformité contractuelle et des droits des consommateurs. Andrea l'a indiqué, nous avons trois intervenants. Nous allons, grâce à Maguy, en avoir cinq, je crois.

---

*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.*

---

Olivier Crépin-Leblond est un ancien président de l'ALAC et il est à la tête d'EURALO actuellement. Il va donc nous parler de l'intérêt public dans le cadre des attributions de l'ICANN. Nous aurons Jamie Hedlund, qui est vice-président senior de la conformité contractuelle. Nous aurons également notre ami Ergys Ramaj, vice-président du soutien à la responsabilité publique ; notre amie Maguy Serad, qui vice-président pour la conformité contractuelle ; et enfin, nous aurons Bryan Schilling, qui est le directeur des services de protection des consommateurs.

Donc nous avons beaucoup de chance aujourd'hui d'avoir ces personnes de haut niveau qui vont présenter. Et j'aimerais tout d'abord donner la parole au personnel pour quelques annonces. Andrea, allez-y.

ANDREA GLANDON :

Merci beaucoup, Tijani. Oui, quelques points avant que nous commençons.

Vous pouvez envoyer les questions par le chat sur Adobe Connect et nous pourrons ainsi poser des questions aux présentateurs. Indiquez bien que c'est une question entre guillemets.

En ce qui concerne les questions pour le quiz, nous le ferons après les présentations. Donc soyez prêts à répondre sur Adobe Connect.

Et enfin, à la fin du webinaire, après la séance de questions et réponses, nous aurons une évaluation avec quelques questions. Donc restez s'il vous plaît trois minutes de plus pour cette évaluation qui est extrêmement importante. Merci beaucoup.

Je redonne la parole à Tijani.

TIJANI BEN JEMAA :                   Merci beaucoup, Andrea.

Nous allons commencer maintenant la présentation et nous commençons avec Olivier Crépin-Leblond, qui va nous parler de l'intérêt public dans le cadre de l'ICANN. Olivier, allez-y.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND :        Merci beaucoup, Tijani. Je vais présenter quelques transparents, mais je dois dire que j'ai pris certains documents de Wolf Ludwig, qui était à la tête du groupe de travail At-Large, qui s'est penché sur l'intérêt public. Donc voilà, très bien, vous avez cela à l'écran ; c'est excellent.

Donc vous avez entendu parlé de ces grandes discussions dans les cercles de l'ICANN, l'intérêt public. Qu'est-ce que c'est que l'intérêt public ? Telle est la grande question qui se pose. Et Wolf est revenu bien en arrière, non pas au début de l'ICANN mais il est même remonté jusqu'à l'antiquité parce qu'Aristote a créé ce concept de police du bonheur de citoyens ; c'est l'objectif dont parlait Aristote. On nous disait que les citoyens ne devaient pas être heureux uniquement par l'intermédiaire de leur vie privée ou de la satisfaction personnelle de leurs besoins, mais il est important de participer à la vie publique et vraiment, de faire partie en tant que citoyen. C'était véritablement la base, la justice politique et l'utilité publique étaient à la base pour le bien commun.

Pour les Romains, il y avait un concept assez similaire à celui des Grecs : c'était le concept de *Civitas*. Donc depuis l'Antiquité, on a utilisé

---

différents termes d'intérêt public, des termes latins, des termes dans d'autres langues que nous allons voir d'ici peu.

Donc le concept est très très ancien. Il y a beaucoup de constitutions européennes qui parlent d'intérêt public : en Allemagne, en Suisse, en France, en Espagne. Dans la plupart des pays européens, on parle d'intérêt public, qui est si important. Donc c'est un concept bien connu.

Dans diverses langues européennes, nous avons des termes. Et ça, c'est Wolf Ludwig qui nous a fait un peu de recherches à ce sujet. Vous avez des termes allemands que vous avez à l'écran, en grec, en latin. L'idée du bien public, de l'intérêt public, *il bene comune* en italien, le bien commun, en anglais *common good*.

Ce qui est intéressant de noter, c'est que le *Gemeinwohl* en allemand, c'est l'opposition, l'antonyme de *Eigennutz*, qui est l'intérêt personnel, l'intérêt d'un groupe, l'intérêt particulier. Donc d'un côté, l'intérêt privé contre l'intérêt public.

Alors est-ce que l'intérêt public est l'antonyme de l'intérêt privé ? On peut se poser la question. Il va falloir définir l'intérêt privé si l'on veut définir l'intérêt public. Et c'est là où ça devient très difficile parce que si on regarde l'internet, l'internet, c'est quelque chose qui est pour le bien commun semble-t-il, pour tout le monde ; c'est une ressource publique mondiale, l'internet. C'est pour le public, les utilisateurs finaux, pour que tout le monde puisse apprécier, utiliser l'internet. Donc il semble bien que la meilleure manière de servir le public au sens large, le grand public, c'est qu'on se base sur les utilisateurs finaux de l'internet, qu'on ait des services pour ces utilisateurs. C'est une valeur essentielle, semble-t-il, de l'internet. C'est l'intérêt public en tant que tel.

---

---

Par rapport à l'ICANN, c'est un petit peu différent. L'utilisation du terme intérêt public, on le retrouve au niveau de l'ICANN. Je ne suis pas un expert, mais je suis sûr qu'on en parle depuis longtemps à l'ICANN par rapport aux ressources de l'internet. Mais lors de la réunion de NETmundial, on a dit que l'internet est une ressource mondiale qui devrait être gérée dans l'intérêt public. Et dans les statuts des textes statutaires, section 2 de l'ICANN, nous parlons d'intérêt public comme valeur essentielle, l'affirmation d'engagement plusieurs fois de cet intérêt public en tant que valeur clé et essentielle pour l'ICANN.

Le GAC a évoqué ce terme pour souligner certaines de ces positions, tout particulièrement lorsqu'on a parlé de différentes chaînes pour différents noms de domaine, pour les engagements d'intérêt public, pour les nouveaux gTLD. On a demandé à ce qu'il y ait des engagements d'intérêt public qui soient pris en compte et effectués.

Donc dans le cadre des attributions de l'ICANN, il y a ces engagements d'intérêt public, vous connaissez bien. Et je ne vais pas dresser la liste de tous ces engagements PIC, mais il y en a qui sont obligatoires. Mais ce qui compte, c'est qu'en général, les noms de domaine doivent servir les intérêts du grand public. Donc les gTLD ne doivent pas causer de problèmes, de confusion, de tromperie, de désagrément pour les utilisateurs finaux. Il ne faut pas qu'il y ait des noms trop similaires pour qu'on trompe de cette manière avec des hameçonnages les utilisateurs finaux. C'est des problèmes que nous avons connus dans l'internet. On doit travailler de manière éthique, responsable, servir l'intérêt des utilisateurs finaux.

---

Dans le cadre de la dernière série de gTLD, on a parlé de concurrence, de choix des consommateurs et de confiance que les consommateurs devaient avoir dans l'internet. Les registres devaient donc être des registres tout à fait respectables. Donc on utilise beaucoup de termes. Qu'est-ce que ça veut dire, responsable ? C'est toujours difficile à définir, tout cela : le choix, la concurrence. Il faut toujours bien définir ces termes et ces concepts, pas uniquement dans un sens juridique. Évidemment, les avocats doivent faire leur travail, mais ce qui est difficile avec tous ces points, c'est que c'est difficile de les définir. On peut définir tant que choses à l'ICANN qu'en fin de compte, on se rend compte que cela devient très difficile.

Dans le cadre de l'ICANN, il y a des identificateurs techniques publics au niveau de la racine, il y a eu la transition IANA, la racine de l'internet, qui ne doit pas être discriminatoire. Tout le monde pourrait tomber d'accord là-dessus. Les processus de développement de l'ICANN doivent être très ouverts et équitables. On doit prendre en compte au niveau du Conseil d'Administration toutes les communautés d'une manière une nouvelle fois équitable, non-discriminatoire. Je paraphrase beaucoup de textes juridiques qui existent au niveau de l'ICANN. Il y a des processus de responsabilité qui engagent la responsabilité de l'ICANN. C'est assez récent, ce concept de responsabilité, qui devient de plus en plus important, à la suite de la transition IANA. Et c'est le travail du Conseil d'Administration que d'être tout à fait responsable et de travailler avec les communautés de l'ICANN. Les communautés doivent se comporter de cette manière, respectable et responsable. Toutes les personnes qui font partie des communautés doivent travailler avec un équilibre, avec

---

équité. Nous savons que ce n'est pas toujours facile puisqu'il y a des intérêts très différents à l'ICANN.

Nous avons un modèle multipartite à l'ICANN qui doit être, une nouvelle fois, très équilibré. Et il y a des PDG de l'ICANN qui ont mentionné cela. On est tous sur un pied d'égalité. Qu'est-ce que cela veut exactement dire ? C'est toujours difficile à définir. Dans tous les cas de figure, ces termes ont été utilisés, mais comme je l'ai dit auparavant, définir l'intérêt public est toujours très difficile. Il y a un travail qui a été effectué à cela lors de diverses réunions de l'ICANN. Et je crois que le consensus, c'est qu'il faut agir dans le cadre de l'intérêt public plutôt que de le définir.

Regardons donc les processus récents. D'abord, le PDP de la GNSO sur les procédures ultérieures qui travaille sur une nouvelle série de nouveaux gTLD. Je pense qu'étant donné qu'il y aura d'autres séries, que ce soit dans un an, deux ou cinq ans, on ne sait pas, mais afin de pouvoir voir comment mieux faire les choses par rapport aux séries antérieures, ce groupe a reçu les contributions de toutes sortes de groupes, groupes de travail sur la concurrence, le choix des consommateurs, etc., le guide de candidature et a passé en revue toute une série d'aspects en termes de propriété intellectuelle, conformité, les finances, etc. Et tout cet examen va dans le sens de l'intérêt public.

Il en va de même pour les perspectives de l'At-Large sur les nouveaux gTLD. Il s'agit peut-être d'une liste un peu moins longue parce que de notre perspective, les nouveaux gTLD doivent être au service des utilisateurs finaux, quel que soit le détenteur du noms de domaine, qu'il soit titulaire du nom de domaine ou non. Ce qui veut dire effectivement

---

qu'on a différents types d'intérêts au sein d'At-Large. Les utilisateurs finaux peuvent dire : « On ne veut plus de noms de domaine. » Les titulaires du nom de domaine, eux, voudraient peut-être enregistrer davantage de noms de domaine et la communauté va peut-être s'y opposer. Donc avoir un type de consensus sur ces questions, ce n'est pas une chose facile.

La même chose s'applique à WHOIS. Comme vous le savez, c'est la question d'actualité qui existe, même avant la création de l'ICANN. Et il y a le règlement général sur la protection des données dont vous aurez tous entendu parlé qui a une date butoir pour obtenir ce consensus. Et là encore, nous avons un EPDP qui pourrait soit parvenir à une conclusion, à autre chose ou à rien du tout. Et l'autre point de vue de l'At-Large est tout à fait à l'opposé et on n'est pas aligné là-dessus, parce que certains aimeraient maintenir ou préserver l'aspect privé des données du titulaire de nom de registre tandis que d'autres aimeraient qu'il y ait accès à ces informations.

Donc même si nous essayons d'agir dans le sens de l'intérêt public, c'est un concept qui est très difficile à définir, qui est très difficile à appliquer et vers lequel il est très difficile de tendre, surtout dans une communauté aussi diverses que la nôtre. Et avant certains processus, l'idée, c'est d'aider les utilisateurs finaux pour que non seulement nous mais l'ICANN dans son ensemble agisse dans l'intérêt public.

Et j'en termine là-dessus avec ma présentation pour céder la parole au prochain intervenant.



---

TIJANI BEN JEMAA : Vous avez fini, Olivier ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Oui, j'ai cédé la parole au prochain orateur.

TIJANI BEN JEMAA : Merci beaucoup, Olivier, merci de cette présentation. Et maintenant, on va passer à la deuxième présentation et c'est quatre personnes qui vont nous faire cette présentation, d'abord Jamie qui va commencer avec quelques mots d'introduction. Jamie, vous avez la parole.

JAMIE HEDLUND : Merci Tijani et merci Olivier de cette présentation, même si vous avez déjà mentionné plusieurs des choses que je voulais mentionner. Je vais essayer d'être, donc, plus bref.

Merci beaucoup à l'ALAC d'avoir organisé cet appel. C'est une excellente opportunité de pouvoir partager nos idées et essayer d'avancer sur cette thématique. Je suis Jamie Hedlund, je suis directeur de la conformité contractuelle et de la protection des consommateurs. La personne qui va parler après moi, c'est une personne que vous connaissez bien et vous connaissez ce que fait son département par rapport à l'intérêt public. Et il sera suivi par Maguy Serad, chargée de la conformité contractuelle. Et comme elle vous le dira, son département est chargé des RA, donc contrats de registre, les obligations qui sont inhérentes à ces contrats. Et comme vous le savez, beaucoup des politiques développées par la communauté sont intégrées dans ces accords et beaucoup des politiques ont été motivées par le fait d'agir

---

dans l'intérêt public et de s'assurer que les bureaux d'enregistrement et les noms de domaine seraient toujours accessibles et visibles, quel que soit le sort des différents bureaux d'enregistrement ou opérateurs de registre.

Donc nous appliquons les dispositions des contrats de registre. Nous n'avons pas d'obligation en termes d'intérêt public général qui saboterait le tout, à l'exception des politiques et dispositions contenues dans ce contrat de registre.

Après Maguy, Bryan Schilling va prendre la parole. Peut-être que vous connaissez Bryan. Il s'agit du directeur de la protection des consommateurs. Il s'est engagé auprès de la communauté pour essayer de voir de quelle manière, aux côtés de la communauté, on peut parvenir à définir la protection des consommateurs parce que c'est difficile de définir ce concept vis-à-vis de l'intérêt public.

Et il organise des conversations sur ce que signifie, donc, la protection des consommateurs et comment renforcer cette protection, que ce soit au sein de l'ICANN par l'intermédiaire des contrats et par l'intermédiaire des politiques développées par la communauté, ou en dehors de l'ICANN parce que cela peut toucher à des thématiques qui ne sont pas comprises dans le mandat de l'ICANN. Donc on va vous parler de cela.

Et Bryan et moi-même espérons réellement pouvoir faire avancer cette discussion et permettre à la communauté, non pas seulement les bureaux d'enregistrement et opérateurs de registre mais tout le monde, de voir dans quelle mesure ces contrats sont importants, efficaces et dans quelle mesure on peut aider la communauté à développer de nouveaux outils dans ce sens-là.

---

Olivier l'a dit, il y a une révision du CCT et un rapport qui sera diffusé sous peu pour commentaires publics. Moi, j'ai participé à ce groupe de travail en apportant le point de vue du groupe de la conformité contractuelle. Cela a été quelque chose de très enrichissant. Cela a été très important vis-à-vis de l'utilisation malveillante du DNS et voir comment aider l'ICANN et la communauté à atténuer les problèmes liés à l'utilisation malveillante du DNS.

Je vais maintenant m'en tenir là pour céder la parole à l'orateur suivant.

ERGYS RAMAJ : Bonjour. Est-ce que vous m'entendez ?

ANDREA GLANDON : Est-ce que vous pouvez parler un petit peu plus fort ou parler plus près du micro s'il vous plaît ?

TIJANI BEN JEMAA : Non, c'est encore trop faible. Est-ce que vous pouvez vous rapprocher du micro ou parler un petit peu plus fort ?

ERGYS RAMAJ : Oui, je vais essayer.

Bonjour à tous. J'aimerais vous remercier de l'opportunité qui m'a été donnée de participer à ce séminaire et remercier également Olivier et Tijani de m'offrir l'opportunité de participer à cette discussion.

---

Je vais vous parler de ce qui s'est passé au cours de ces dernières années, d'ordre un peu plus général.

INTERPRÈTE : Je m'excuse, mais il est très difficile d'entendre l'orateur.

ERGYS RAMAJ : Donc pour faire avancer les choses, si vous avez du temps à consacrer à cette thématique, n'hésitez pas à contribuer.

ANDREA GLANDON : Excusez-moi. Ergys ? Veuillez m'excuser. Les interprètes ne peuvent pas vous entendre. Votre micro est trop faible. Est-ce que vous pouvez m'envoyer un message avec votre numéro de portable ? On va vous rappeler.

ERGYS RAMAJ : Merci, oui. Je suis désolé.

ANDREA GLANDON : Merci à vous. Merci à tous. L'opératrice est en train de rappeler Ergys.

TIJANI BEN JEMAA : Merci à vous.

ERGYS RAMAJ : Bonjour à tous. Vous m'entendez ?

TIJANI BEN JEMAA : Oui. Maintenant, ça va beaucoup mieux. Allez-y.

ERGYS RAMAJ : Excusez-moi, excusez-moi de tout suspense.

Alors, je reviens à ce que je voulais dire. Pour revenir à la situation d'il y a quatre ans, la communauté a considéré qu'il était très important d'explorer l'intérêt public dans le cadre de la mission de l'ICANN de manière plus ascendante. Il va sans dire que la discussion sur cette thématique date d'il y a plus longtemps.

Mais à l'époque, avec la nouvelle série, vous vous souviendrez qu'il y a eu un panel sur le cadre de la réponse publique et un plan stratégique a été mis en place à l'époque. Et ce panel a proposé trois définitions de l'intérêt public liées à l'internet. Et c'est ce rapport qui a déclenché le besoin d'une discussion plus inclusive. Et je vais partager avec vous le lien pour avoir accès à ce rapport.

Par rapport à la portée de cette discussion, il y a eu un certain nombre de considérations essentielles. Et d'ailleurs, Olivier en a mentionné quelques unes.

La première, c'était de comprendre ce qu'est l'intérêt public, et la manière dont ce concept lui-même est compris dans les différentes régions.

La deuxième considération, c'était de savoir si, nous en tant que communauté, pouvons parvenir à une compréhension partagée de ce concept et essayer, éventuellement, de le mettre en fonctionnement.

---

J'aimerais vous parler de certains de ces points. Au départ de cette discussion, on voyait cela comme une obligation, quelque chose qu'il fallait avoir. Mais une définition stricte de ce qui ne constitue pas l'intérêt public devait être définie. Pourquoi ? Parce que le concept d'intérêt public, c'est un concept relatif. Et toute définition stricte ne va pas couvrir tous les scénarios possibles et toutes les considérations qui pourraient se poser dans ce type de situation et couvrir, bien entendu, toutes les questions. Et si la définition est de trop haut niveau, alors cela ne présente pas vraiment d'intérêt pour que la communauté puisse y travailler.

Alors qu'est-ce que l'intérêt public ? Et là encore, Olivier en a parlé auparavant et a d'ailleurs donné de très bons exemples à ce niveau-là. Mais moi, j'aimerais assister sur le fait que l'intérêt public, c'est un agrégat de l'intérêt privé, avec certaines modifications, bien entendu. Mais [inintelligible] votre intérêt individuel, c'est ce qui est bon pour vous tandis que l'intérêt public, c'est ce qui touche au public et ça, c'est un aspect essentiel.

La communauté, au fil du temps, a également abordé des questions par rapport à ce qui va dans le sens de l'intérêt public et il y a différentes parties prenantes. Et si ce n'était pas suffisamment complexe comme cela, il y a ensuite l'application du concept lui-même qui varie d'une région à l'autre. Dans certaines régions, il y a différentes expériences et différents cadres juridiques qui prévalent. Et dans les organisations comme celles de l'ICANN, c'est une considération importante à prendre en considération.

---

Une observation très importante – et là, je reviens à ce qu’a dit Olivier parce qu’il nous en a parlé – c’est la notion du fait que l’intérêt public dans le contexte de l’ICANN et de ses statuts constitutifs est auto-exécutif. Qu’est-ce que cela veut dire ? Cela veut dire que si le processus ascendant multipartite fonctionne sur la base du consensus, alors par définition, l’intérêt public est défendu. Et cette affirmation a reçu beaucoup de soutien de la part de la communauté. La discussion continue d’être en cours. Il n’y a pas de discussion finale encore et cela est essentiellement dû à la nature même de la thématique. Certains disent qu’il ne s’agit pas forcément d’un processus avec un début et une fin, mais que l’intérêt public, c’est plus un processus continu qui représente des valeurs et des principes.

Avant de passer la parole à Maguy, j’aimerais insister sur un point. Lorsqu’il s’agit de déterminer ce qui constitue l’intérêt public mondial à l’ICANN, cela ne peut être défini que par la communauté multipartite. Et j’insiste là-dessus parce que c’est très important.

Comme on a peu de temps, je vais laisser maintenant la parole à Maguy pour qu’elle puisse faire sa présentation. Mais je suis à votre disposition pour répondre aux questions si vous en avez à la fin.

MAGUY SERAD :

Bonsoir à tous. Je suis vice-présidente de la conformité contractuelle. Merci Tijani de m’avoir invitée à participer à ce webinaire aux côtés de la communauté At-Large. Ce que nous aimerions faire aujourd’hui – puisque vous m’avez invitée et vous m’avez demandé d’expliquer –, c’est comment est-ce que notre travail contribue dans cet espace.

---

Donc je suis heureuse de dire que, comme Jamie l'a dit au début, la fonction du service conformité contractuelle vise à s'assurer que l'organisation ICANN et la mission de l'ICANN vis-à-vis de la sécurité et de la stabilité du système de l'internet fonctionne.

Moi, j'en ai parlé sur Adobe Connect, les moyens pour appliquer les accords. Et ça, c'est fait de plusieurs manières. Pour être responsable, nous avons différents processus, plusieurs approches dans notre travail. Nous nous sommes engagés de manière proactive pour surveiller par l'intermédiaire de différentes activités d'engagement. Nous avons renforcé la transparence et la responsabilité, le rapport également. Et nous espérons que ce groupe va contribuer à ce retour d'informations sur ce travail et sur ce que vous attendez vis-à-vis de ce travail.

Nous sommes également très actifs vis-à-vis des équipes de révisions et des groupes de travail sur les politiques.

JENNIFER SCOTT :

Je suis chargée de la conformité et j'aimerais vous dire quelques mots sur ces sujets, à la suite de Maguy.

En ce qui concerne les politiques d'accord et de consensus, comme cela a été expliqué auparavant, dans l'intérêt public, on doit le considérer pendant le développement des politiques et dans le travail multipartite qui se fait à l'ICANN. C'est pour cela que l'on doit s'assurer que l'on respecte tous ces accords entre parties contractées et contractantes.

De plus, il y a beaucoup de choses dans les contrats qui desservent l'intérêt public pour la sécurité et la stabilité du DNS. Cela inclut par exemple de s'assurer qu'il y a un entierement des données pour la



---

continuité, qu'il y ait les parties contractantes qui aient des données de contacts et des informations sur les contacts en cas d'abus et de litige, éducation sur la formation sur le WHOIS. Nous avons également des mécanismes de protection des droits par l'intermédiaire dans différents contrats, accords pour protéger l'intérêt public, la propriété intellectuelle, les données des consommateurs également.

Il y a également l'utilisation au niveau des DNS, toute une infrastructure pour reporter les abus et l'utilisation malveillante du DNS. Il y a donc les parties tierces qui sont prises en compte.

Donc lorsque nous utilisons cela au niveau de la conformité contractuelle, notre approche, ce sont des processus pour qu'il y ait une confiance de la communauté, du public et pour toujours la stabilité de l'internet, processus où l'on prend en compte les préoccupations des parties tierces. Nous avons beaucoup au niveau des contrats, beaucoup au niveau de l'obtention d'informations, au niveau des plaintes qui sont reçues, qui sont gérées. Lorsque les plaintes sont reçues, nous les gérons, nous prenons des actions si besoin est. S'il n'y a pas d'actions de prises, nous avons des avertissements qui sont envoyés. Et cela peut aller jusqu'à la radiation du contrat pour les parties prenantes. En ce qui concerne les bureaux d'enregistrement, il peut y avoir des suspensions également.

De plus, nous avons, au niveau de la conformité contractuelle, les différentes obligations d'un suivi proactif que nous effectuons. Au niveau technique, nous avons des outils automatiques. Nous avons une analyse des médias, des blogs. Au niveau interne, nous avons différents départements qui peuvent gérer cela avec beaucoup d'expertise au

---

niveau technique. Nous avons notre responsable technique qui peut se pencher sur ces problèmes. Donc nous avons la même approche, les mêmes processus pour la gestion des plaintes et cela nous permet de faire le maximum en cas de plainte d'une partie tierce.

MAGUY SERA :

Merci beaucoup, Jennifer. Je vais continuer avec, donc, l'aspect proactif que nous avons, le suivi proactif. Nous voulons absolument qu'il y ait une conformité des parties contractantes. C'est pour cela que nous avons toujours un suivi, une mise à jour du programme d'audit. Le programme d'audit, c'est un effort proactif de la conformité contractuelle pour prendre l'initiative, pour revoir le travail des parties contractantes.

Nous avons normalement deux audits par an pour les bureaux d'enregistrement et pour les opérateurs de registre. Nous avons des critères d'audit, qui sélectionnons-nous pour ces audits, quelle est l'envergure de ces audits ; cela peut être tout ce que vous voyez à l'écran.

Ce que je voulais souligner – et ça, c'est le dernier point à l'écran –, c'est que nous mettons l'accent sur les préoccupations de la communauté de l'ICANN comme nous l'avons vu. Nous suivons en effet les articles qui sont écrits sur les blogs. Et nous avons un dialogue également avec les membres de la communauté de l'ICANN, avec les parties prenantes. Donc tous ces critères s'appliquent. Et nous avons une page dédiée pour l'audit sur le site web [icann.org](http://icann.org) pour plus de transparence, non seulement en ce qui concerne les audits, mais également publier un rapport d'audit qui résume l'envergure de ces audits, qui a fait partie

---

des ces audits, quelle déficiences nous avons notées et qu'est-ce que nous avons fait en cas de violation pour faire respecter les règles. Donc nous devons absolument nous assurer de la conformité avec les différents contrats et accords.

J'ai parlé de transparence. C'est absolument essentiel pour nous. Nous voulons améliorer la transparence. C'est pour cela que nous avons beaucoup d'indicateurs et de tableaux avec beaucoup de granularité. Nous avons fait beaucoup d'efforts pour améliorer les rapports qui sont publiés sur [icann.org](https://www.icann.org). Cela vient de plusieurs sources et de recommandations qui sont cohérentes par rapport au feedback pour la concurrence, pour la confiance du consommateur, le CCRT. Nous avons également eu des recommandations du GAC par rapport à l'amélioration de la transparence avec les données qui existent pour le public.

Nous avons rajouté beaucoup de données ; vous pouvez les voir sur l'écran. Et nous encourageons les participants de ce webinaire à analyser cela et de nous envoyer ce que vous pensez qui serait approprié pour plus de transparence. Nous voulons plus de granularité. Nous voulons vraiment rentrer dans les détails pour assurer véritablement beaucoup de rapports au niveau trimestriel, au niveau annuel, pour que l'on voit bien ce qui a été effectué au niveau de la gestion des plaintes, quels sont les avertissement qui sont envoyés, pourquoi est-ce que nous arrêtons ces plaintes, comment nous résolvons les problèmes au niveau interne et externe, et quel est le processus que nous utilisons. Donc veuillez, s'il vous plaît, aller sur le site de l'ICANN pour voir tous ces rapports et comment cela fonctionne.

---

Par rapport à la conformité, nous avons un cycle de vie pour le développement des politiques. On en a parlé un petit peu du début à la fin et nous travaillons à tous ces niveaux d'une manière très active. Nous suivons de très près les PDP, le développement des politiques. Nous nous engageons et facilitons dans ces processus, par exemple un PDP où on nous pose la question « Quel type de problème voyez-vous ? » Et nous aidons dans le cadre des PDP à développer ces politiques, à répondre à des questions. Nous travaillons avec des groupes de travail, avec des équipes de révision également pour qu'ils fassent une meilleure prise de décision, pour qu'ils soient au courant des problèmes qui existent. S'il y a une demande qui nous arrive et que nous n'avons pas déjà publié quelque chose, et bien nous prenons l'initiative de travailler et de publier ces informations pour toute la communauté de l'ICANN, pour qu'ils soient bien conscients de ce qui se passe dans le domaine de la conformité. Nous essayons toujours de faciliter, donc, l'obtention de ces données.

Je vais maintenant passer la parole à Bryan, qui va nous parler des différentes protections du consommateur.

BRYAN SCHILLING :

Merci beaucoup Maguy, merci Tijani, merci beaucoup de votre participation. Je suis très heureux de pouvoir vous parler aujourd'hui. C'est la troisième fois que nous faisons un webinaire là-dessus. On avait déjà parlé de cela le 25 septembre 2017 ; on avait parlé de ces protections pour les consommateurs. Nous avons eu également un webinaire pour l'ALAC le 14 décembre 2017.

---

Pour revenir à ce webinaire du 25 septembre, nous avons fait un résumé des protections du consommateur qui existaient au niveau de l'ICANN. Il y a différents documents de travail qui existent pour les accords que nous avons avec les parties contractantes. Tout cela est disponible sur le site de l'ICANN. Vous voyez que vous avez un lien hypertexte à l'écran que vous pouvez utiliser pour atteindre ces webinaires.

Pour paraphraser un petit peu ce qui avait déjà été dit, l'intérêt public, on le retrouve dans beaucoup de documents. Vous avez noté qu'il y a plusieurs cas de figure qui existent dont a parlé Jamie. Il y a tout un débat sur ces protections du consommateur. Donc le rôle du directeur de ces protections du consommateur, qui travaille étroitement avec l'ALAC pour quelque chose qui est relativement nouveau – mon rôle est relativement nouveau – nous sommes là pour aider à participer à l'intérêt public, aider la communauté pour qu'à l'ICANN, on ait plus de mécanismes de protection des consommateurs. Donc cela fait partie, selon moi, de l'intérêt public. Olivier en a parlé. Parfois, c'est une perspective un petit peu différente que l'on a sur l'intérêt public.

Mais ce que je voulais dire avec ce groupe, c'est que nous soulevons plusieurs questions depuis ces webinaires et depuis l'existence de notre poste et de notre travail. Nous avons communiqué beaucoup avec l'ALAC, avec beaucoup d'entre vous, avec les membres de la communauté lors des réunions de l'ICANN. C'est pour cela que l'on a lancé ce débat sur les protections du consommateur, pour gérer les utilisations malveillantes du DNS, les abus qui peuvent exister. Je crois que la communauté doit beaucoup dire à ce sujet. Il nous faut nous

---

aligner avec notre mission de sécurité, de stabilité et de résilience du DNS.

Beaucoup dans la communauté disent que l'ICANN gère principalement ces aspects techniques. Mais nous voulons obtenir de la communauté un retour pas seulement pour définir l'utilisation malveillante et pour les abus, mais pour faire une liste et prioriser ces questions d'utilisations malveillantes au niveau du DNS.

Ce que nous recherchons, au niveau du RGPD notamment, c'est voir s'il y a d'autres réglementations, régulations gouvernementales qui pourraient représenter une menace pour le DNS, pour la protection des consommateurs, qui pourraient avoir un impact négatif, d'éventuelles réglementations gouvernementales, possible sur le DNS et ferait une fragmentation de l'internet, ce qui serait tout à fait négatif s'il y avait au niveau géographique une fragmentation de l'internet.

Et je crois que nous travaillons beaucoup avec le bureau du directeur de la technologie, OCTO. Nous voyons s'il y a des mécanismes volontaires pour gérer cette utilisation malveillante du DNS. Nous essayons de définir des indicateurs avec OCTO, avec ce bureau du directeur de la technologie, pour voir comment on peut réagir et faciliter des actions de groupe permettant de répondre à cette utilisation malveillante du DNS qui existe parfois. Je crois que c'est quelque chose dont on parlera un petit peu plus après publication de rapport.

Donc voilà ce que je voulais vous dire de la part du personnel de l'ICANN. Je suis prêt à répondre à vos questions. Merci beaucoup de votre attention.

---

TIJANI BEN JEMAA : Merci beaucoup, Bryan. Merci à vous tous. Merci Maguy d'avoir invité tous ces membres du personnel à nous parler aujourd'hui de ces questions importantes.

Nous allons donc avoir notre pop quiz, nos petites questions à vous poser.

ANDREA GLANDON : Donc nous allons commencer avec les questions du pop quiz d'Olivier. Je vais mettre cela, donc, à l'écran sur la droite. Vous allez voir d'ici peu cela apparaître à l'écran sur la droite. Voilà.

Première question d'Olivier. Depuis quand définit-on ce concept d'intérêt public général ? A) Depuis la Grèce antique et Rome; B) Depuis l'Europe du 19<sup>ème</sup> siècle ; C) Depuis le 18 septembre 1998, la fondation de l'ICANN ; ou D) Depuis que l'on a publié des PIC ou engagement d'intérêt public.

Donc je crois que la plupart des participants ont répondu A). C'est exact, Olivier ? C'est correct ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Oui, absolument. Oui, le concept général d'intérêt public... on ne parle pas de l'intérêt public qu'à l'ICANN ; c'est un concept général d'intérêt public qui existe depuis l'Antiquité.

ANDREA GLANDON : Très bien.

---

Question numéro 2. Quel est l'objectif de l'intérêt public dans l'internet ? A) Avoir un réseau centré sur l'utilisation, neutre et gratuit ; ou bien B) Avoir un marché de noms de domaine ; C) C'est quelque chose qui dessert l'intérêt public général ; D) Un questionnaire en ligne pour trouver ce qui intéresse le plus les utilisateurs finaux.

Et il semble que la plupart des participants ont choisi C), donc comment servir au mieux les intérêts plus généraux.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Et c'est tout à fait correct, c'est exact. C'est la bonne réponse.

ANDREA GLANDON : Nous allons maintenant passer à la troisième question.

Avec une perspective d'At-Large, les noms de domaine gTLD de premier niveau générique devraient servir : A) les utilisateurs finaux ; B) les titulaires de noms de domaine ; C) les communautés ; ou D) les trois.

Et donc la plupart des personnes ont choisi ces trois points.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Oui. En effet, les utilisateurs finaux, ce n'est pas seulement eux mais également les titulaires de nom de domaine qui sont concernés et toutes les collectivités qui seront à l'avenir intéressées par avoir un nom de domaine.



---

ANDREA GLANDON : Merci beaucoup. Nous allons maintenant passer à la première question de Bryan.

Le rôle de la protection des consommateurs fait partie de quel département de l'ICANN ? A) D'abord, division des domaines mondiaux ; B) Responsable des plaintes ; C) Conformité contractuelle ; D) Engagement des parties prenantes mondiales ; ou dernière réponse E) Aucune de ces réponses ci-dessus mentionnées.

Il semblerait que la plupart ont choisi la réponse C), conformité contractuelle.

BRYAN SCHILLING : Oui, merci. La réponse est rien de ce qui est indiqué au-dessus parce que la protection des consommateurs, c'est une division distincte par rapport à la conformité contractuelle et à la protection des consommateurs. C'est une division différente, Jamie et moi-même. Et en interne, on travaille par l'intermédiaire du PDP sur la conformité contractuelle ainsi qu'à travers plusieurs aspects de la communauté multipartite ; on travaille ensemble. Mais ce sont deux divisions différentes.

ANDREA GLANDON : Bien. Nous passons à la question sur l'intervention de Bryan.

L'ICANN a la possibilité de suspendre l'accès aux noms de domaine qui se livrent à des activités abusives. Oui ou non ?

La plupart des participants ont répondu non.

**BRYAN SCHILLING :** Oui, c'est vrai. Je vais laisser à Maguy ou Jennifer le soin de répondre à cette question, mais l'ICANN n'a pas la possibilité de suspendre ou de retirer un nom de domaine qui se livrerait à ce genre d'activités abusives par rapport à une plainte qui a été directement envoyée à l'ICANN à une personne du public, en particulier un titulaire de nom de domaine qui fait appel à la conformité contractuelle pour faire valoir ses droits. Et en fin de compte, il revient au bureau d'enregistrement ou à l'opérateur de registre d'entreprendre des mesures en cas d'utilisation abusive.

**ANDREA GLANDON :** Merci. Nous en avons fini avec le quiz.

Tijani ?

**TIJANI BEN JEMAA :** Merci Andrea, merci à tous pour ce petit quiz et merci à tous les participants d'avoir participé à ce petit exercice.

Nous passons maintenant à la séance questions et réponses. Y a-t-il des questions à l'attention des intervenants ? Si ce n'est pas le cas, ce serait très triste. Bon, je vais ouvrir le feu.

Ce n'est pas vraiment une question, c'est plus un commentaire. Olivier et Ergys, j'aimerais vous poser la question. Est-ce que vous pensez qu'un jour, nous aurons une définition claire de l'intérêt public mondial à l'ICANN ?

ERGYS RAMAJ :                   Allez-y, Olivier.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND :    Je ne suis pas sûr d'avoir la même réponse que vous.

ERGYS RAMAJ :                   Alors je vais répondre. Alors étant donné les discussions et les conversations qu'on a eues par le passé ces dernières années, j'aurais tendance à dire que la réponse est non parce que tous ceux qui ont activement participé à ces discussions ont le sentiment qu'une définition trop précise ou claire n'est pas forcément utile. On s'achemine plus vers quelque chose qui ressemblerait à un cadre ou à une série de principes, de lignes orientatrices.

Olivier, peut-être que vous avez un avis différent du mien ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND :    Oui, merci Ergys. En fait, j'ai un point de vue relativement semblable. Vous en avez parlé auparavant en disant que du moment que vous prenez des décisions de manière multipartite et que le modèle multipartite est défendu à l'ICANN, alors l'intérêt public est bien servi.

Le problème qui se pose lorsqu'on veut définir clairement l'intérêt public, c'est qu'au moment où vous définissez quelque chose, cette définition devient obsolète parce que l'internet est en perpétuelle évolution – c'est le cas de l'ICANN aussi. Donc l'intérêt public en soi,

---

avec sa définition qui lui serait propre, il s'agit plus en fait de définir ce qui n'est pas l'intérêt public plutôt que de dire ce qu'est l'intérêt public.

TIJANI BEN JEMAA : ...

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Vous ne m'entendez pas ?

ANDREA GLANDON : Non, on vous entendait, Olivier ; on vous entendait.

TIJANI BEN JEMAA : Oui, je vous entends.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Écoutez, je crois que tout le monde m'a entendu. Vous étiez le seul apparemment à ne pas m'entendre.

TIJANI BEN JEMAA : Bon. Vous avez fini votre réponse ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Oui, effectivement, j'ai fini.

TIJANI BEN JEMAA : J'ai une autre réponse à cette question. Ma réponse, c'est un non aussi, mais pour un motif différent. Je pense qu'étant donné qu'au sein de

---

l'ICANN, il y a différents intérêts – il y a d'abord l'intérêt politique provenant des gouvernements, l'intérêt commercial provenant du secteur privé, du monde des affaires, etc. et il y a l'intérêt public – mais personne ne veut que cet intérêt public soit fixé et défini parce que personne ne veut que nous ne nous occupions que de l'intérêt public. Tout le monde veut trouver, défendre son propre intérêt. Et tel que la communauté ICANN est constituée à l'heure actuelle, elle ne peut pas se mettre d'accord sur une définition commune de l'intérêt public, tout simplement parce que les intérêts sont divergents et tout simplement parce que personne ne veut perdre sa part d'intérêt. Parce que comme vous le savez, conformément aux statuts constitutifs de l'ICANN, l'ICANN œuvre dans le sens de l'intérêt public. Donc il est très important de savoir de quoi il s'agit. Mais personne ne veut le dire parce que personne ne veut le définir. Cela, c'est ma propre interprétation des choses.

Y a-t-il d'autres questions ? Si vous n'avez pas d'autres questions, je vais peut-être demander à Maguy – oui, Maguy – la question suivante, question sur l'intérêt public et la conformité contractuelle. J'ai bien compris ce que vous avez dit, mais j'aimerais savoir, est-ce que vous pensez que cette conformité contractuelle pour les nouveaux gTLD de 2012 par rapport à l'engagement vis-à-vis de l'intérêt public, est-ce que vous pensez que ça a été d'une quelconque utilisé ? Ça a présenté un quelconque intérêt ? Est-ce que cela a été utile ?

---

MAGUY SERAD : Merci Tijani, merci de cette question. Je ne suis pas sûre d'avoir bien compris la question que vous me posez. Est-ce que vous pouvez développer un petit peu ? Qu'est-ce que vous vous voulez dire par là ?

TIJANI BEN JEMAA : Oui. Vous savez très bien que dans la série de 2012, on a ajouté un engagement vis-à-vis de l'intérêt public dans le contrat.

MAGUY SERAD : Oui, effectivement.

TIJANI BEN JEMAA : Est-ce que vous pensez que cet engagement a été utile ? Est-ce que cela a été réellement utile ? Si on ne l'avait pas fait, est-ce que les choses auraient été différentes de ce qu'elles sont aujourd'hui ?

MAGUY SERAD : Merci d'avoir précisé votre question. Si vous le permettez, j'aimerais répondre à votre question du point de vue suivant. Vous m'avez entendu dire au début – et cela fait maintenant sept ans que je parle du point de vue de la conformité contractuelle – et moi, je vois les choses du point de vue des dispositions, des spécifications de la politique. Et je vois cela du point de vue suivant : comment l'appliquer, le mettre en œuvre ? Et la première chose à voir, c'est le fait qu'il y a dans le contrat d'accréditation des stipulations, des indications, le fait qu'on peut y faire référence et le fait qu'on reçoit des rapport qui nous permettent de résoudre les problèmes qui nous sont confiés de ce point de vue-là.

---

Vous savez, Tijani, je ne peux pas vous donner mon point de vue personnel. Je peux le faire avec la casquette de mon service de la conformité contractuelle. Donc je vous encourage tous, comme vous l'avez fait par le passé et vous continuez de le faire, à nous donner vos points de vue, vos contributions dans le processus de développement de politiques, en particulier vis-à-vis des politiques ultérieures des nouveaux gTLD, pour éviter si vous pensez qu'il y a encore des domaines pour lesquels vous avez des préoccupations, si vous avez des questions spécifiques sur des choses qu'on peut améliorer, pour l'élaboration de rapports, pour la création de mesures, etc. ; n'hésitez pas à le dire. Mais si votre question était est-ce que c'est utile ou pas, le fait que ce soit dans le contrat, que ce soit stipulé dans le contrat me pousse à répondre que oui.

TIJANI BEN JEMAA :

Merci Maguy.

Olivier, vous souhaitez ajouter quelque chose là-dessus ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND :

Non, pas spécifiquement là-dessus. Moi, j'ai une question à l'attention de Maguy, mais c'est une autre question.

TIJANI BEN JEMAA :

Allez-y.

---

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Merci. L'une des choses qui a souvent été vue comme problématique, ce sont les noms de domaine avec des noms qui semblent indiquer des choses qui ne semblent pas aller dans le sens de l'intérêt public. Et on pousse toujours des grands cris en disant comment est-ce que l'ICANN ne fait rien vis-à-vis de cela. Mais l'ICANN n'a rien à faire vis-à-vis cela. Comment pouvoir défendre l'intérêt public s'agissant de la légitimité des noms de domaine ?

MAGUY SERAD : Et en français, merci Olivier.

Alors plus sérieusement, vous avez raison. Cette question est revenue sur le tapis à de nombreuses reprises par le passé à l'occasion des réunions ALAC. Et grâce aux membres de l'ALAC, vous nous avez fait rapport à de nombreuses reprises sur plusieurs de ces thématiques qu'on a soit bien suivies individuellement avec les bureaux d'enregistrement.

Donc ici, l'important pour nous, c'est qu'on a assuré un suivi avec les bureaux d'enregistrement comme je vous le disais auparavant, en leur disant : « Voilà la plainte que nous avons reçue, voilà le problème. Veuillez, s'il vous plaît, travailler avec nous et nous démontrer que vous avez pris des mesures raisonnables pour régler ce problème. » Et nous savons tous que le contenu en soi n'est pas spécifiquement cité. Mais lorsque nous recevons ce genre de plainte, nous assurons un suivi avec le bureau d'enregistrement et nous adoptons une approche plus stratégique. Par exemple, si nous recevons plusieurs plaintes sur un bureau d'enregistrement spécifique, alors on travaille directement avec le bureau d'enregistrement.



---

Et un autre domaine qui nous aidé à traiter toute cette question, c'est dans le domaine de l'utilisation malveillante du DNS. Vous avez entendu que Bryan en a parlé, vous trouvez cela sur mon blog et celui de Jamie et c'est une question brûlante au sein de la communauté. Nous avons des plans d'audit accrus pour essayer d'approfondir énormément l'audit des bureaux d'enregistrement et opérateurs de registre pour avoir une vision complète des activités liées aux réseaux zombie, aux activités d'hameçonnage, etc. Et on essaie de voir avec eux ce qu'ils font dans ces domaines. Donc on va continuer à beaucoup travailler dans ce domaine. Vous allez en entendre beaucoup parler, entendre parler des nouvelles initiatives de l'organisation ICANN. Et les questions liées à l'internet et liées à l'intérêt public sont réelles.

Nous, on fait partie de l'organisation ICANN, mais on fait également partie du public. Donc on est tous concernés par ce que vous décrivez. Donc nous avons tous intérêt à nous pencher sur la question. Donc qu'effectivement, nous avons certaines limites du point de vue de la gestion parce que nous, on ne valide pas le fait qu'il s'agit d'un nom de domaine vrai ou faux. Et la manière dont Bryan en a parlé montre bien certains de ces domaines.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Et qu'en est-il des noms de domaine de premier niveau, les extensions géographiques ?

MAGUY SERAD : Vous parlez des ccTLD ?

---

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Oui, oui ; ccTLD, c'est cela, l'acronyme

MAGUY SERAD : Oui, cela ne fait pas partie de mon dictionnaire, excusez-moi. Alors cela n'est pas dans le domaine de la mission de notre division. Donc lorsque nous recevons des plaintes de cette nature, nous leur demandons de les envoyer directement au ccTLD.

JAMIE HEDLUND : Oui. Cela ne fait pas partie de la conformité contractuelle et cela ne fait pas partie des statuts constitutifs de l'ICANN puisque les ccTLD ont leurs propres politiques et on ne l'utilise pas, donc, dans le cadre de la conformité contractuelle.

TIJANI BEN JEMAA : Merci beaucoup, Jamie. Est-ce qu'il y a d'autres questions ?

Il nous reste dix minutes. Olivier ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Merci Tijani. Une autre question sur les ccTLD, parce que très souvent, on ne connaît pas bien la différence au niveau des utilisateurs finaux, entre les ccTLD, gTLD et ainsi de suite et on nous pose souvent ce type de question et on obtient les mêmes réponses. Donc je ne sais pas si c'est assez clair pour les utilisateurs finaux que les ccTLD, c'est au niveau des pays. Ce sont des identifications géographiques. Il y a des contrats qui sont différents. Et l'ICANN ne peut pas faire grand chose pour les ccTLD. C'est assez frustrant parfois pour certains utilisateurs finaux

---

d'apprendre cela. Et ils pensent les utilisateurs, que l'ICANN devrait avoir le pouvoir de réagir et faire de rentrer en conformité des ccTLD. Donc je ne sais pas si on devrait donner plus d'informations à ce sujet, expliquer un petit peu quelles sont exactement les attributions de l'ICANN et ainsi de suite.

JAMIE HEDLUND :

Oui. Lorsque nous obtenons des plaintes de ce type, qui ne rentrent pas dans notre attribution sur les codes de pays, sur d'autres problèmes qui ne sont pas dans les attributions de l'ICANN, et bien nous revenons vers ces personnes et essayons de les diriger vers un lieu où ils pourront obtenir une résolution de leurs problèmes. Donc cela peut être au niveau d'un État, au niveau de différents tribunaux. On essaie de diriger les personnes vers les autorités nécessaires.

Et je suis d'accord avec vous à 100 % : parfois, ce n'est pas très clair pour les utilisateurs finaux et ce devrait l'être beaucoup plus. Moi, j'ai travaillé avec le gouvernement américain de par le passé et très souvent, on doit diriger les personnes vers différents départements. Donc on doit faire un travail d'explications, je crois, à l'ICANN pour améliorer notre communication sur ces points et travailler avec la communauté autant que possible pour aider les utilisateurs. Il faut bien articuler ce que nous faisons et ce que nous ne faisons pas.

MAGUY SERAD :

Merci beaucoup, Jamie. J'aimerais rajouter quelque chose, Tijani. Jamie a bien résumé comment répondre à ces plaintes. Lorsque nous recevons une plainte qui ne rentre pas des les attributions de l'ICANN, et bien on

---

ne dit pas : « Désolé, on ne peut pas vous aider. » Non : on fournit des conseils.

Et en plus de cela, sur la page de soumission des plaintes – et cela répond à Olivier, cela – la première chose que vous voyez sur cette page, c'est ccTLD. Parce qu'on assure un suivi auprès des personnes ayant déposé des plaintes pour s'assurer qu'ils sont satisfaits de la résolution de la plainte. Donc nous essayons de communiquer mieux, de communiquer plus, d'en apprendre plus également.

Il y a une page toute entière qui est consacrée à cela lorsque l'on soumet une plainte. Il y a des liens hypertextes vers les ccTLD. On fait référence à différentes autorités qui pourraient les aider avec une liste des accords, les responsables des ccTLD sont listés également, ce, lorsque l'on reçoit des plaintes que l'on ne peut pas gérer au niveau de l'ICANN.

Donc on a demandé à l'équipe tout entière de continuer à travailler à cela. Il s'agit de communication. Moi, je demande toujours à mon équipe conformité d'écouter d'une manière active ce que nous disent les personnes qui déposent des plaintes, de faire preuve d'empathie et de régler leurs problèmes.

TIJANI BEN JEMAA :

Merci beaucoup, Maguy.

Olivier, donc les registres ccTLD n'ont pas un contrat avec l'ICANN. Et comment est-ce que le département de conformité pourrait gérer ces plaintes ? C'est normal que cela ne fasse pas partie de leurs attributions.

---

Donc vous pensez qu'à l'avenir, les ccTLD devraient avoir un contrat avec l'ICANN ? Olivier, qu'en dites-vous ?

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND : Non, je ne demande pas du tout cela. Je sais que ce sont des problèmes difficiles au niveau de certains ccTLD qui ne reconnaissent même pas l'existence de l'ICANN. Mais j'ai d'autres suggestions.

J'y réfléchissais. Vous savez, nous avons un département de réception des plaintes, nous avons beaucoup de rapports pour les registres, les bureaux d'enregistrement. Nous avons des violations des règles et ainsi de suite. En effet, nous avons besoin d'un lieu où les plaintes sont gérées. En d'autres termes, est-ce que l'on pourrait indiquer aux parties contractantes qui sont ceux qui font le meilleur travail, qui sont le plus au niveau, qui rentrent bien dans ce que veut atteindre l'ICANN au niveau de la communication et des utilisateurs, par exemple ?

JAMIE HEDLUND : Oui, une idée intéressante de récompenser les meilleurs, en effet. Il faudrait que cela vienne de la communauté. Cela pourrait être utile. C'est à étudier, qui sont les meilleurs acteurs et les plus positifs. Il faudrait définir des critères, en effet, pour voir qui sont ceux qui sont le plus au niveau et les plus satisfaisants. On pourrait publier éventuellement cela à un certain point. Moi, je vois qu'il y a un petit pourcentage de registres et bureaux d'enregistrement qui sont responsables de la majorité des utilisations malveillantes, hameçonnages, réseaux zombie et ainsi de suite, spams, pourriels. Nous connaissons bien ce type d'utilisation malveillante du DNS.

---

Donc j'espère que les parties contractantes prendraient cela comme une opportunité pour se distinguer, en montrant bien qu'elles ne sont pas dans cette catégorie d'acteurs malveillants. Et cela permettrait de limiter, donc, les utilisations malveillantes du système de noms de domaine. Donc peut-être que lorsque nous allons faire la révision de CRT et que nous aurons tous ces rapports qui seront publiés, nous pourrions débattre un petit peu de cela, se pencher là-dessus et réfléchir à comment distinguer les registres et bureaux d'enregistrement les plus performants, posant le moins de problèmes et qui sont actifs dans le développement de politiques à l'ICANN et ainsi de suite et mettre un peu la pression sur ceux qui utilisent avec malveillance le DNS.

J'espère que l'ALAC s'engagera dans ce processus, réfléchira à ces problèmes éthiques, effectuera des rapports sur ces points, débattera au niveau de la communauté et aura un dialogue fructueux avec les registres et les bureaux d'enregistrement pour vraiment séparer le bon grain de l'ivraie.

TIJANI BEN JEMAA : Merci beaucoup, Jamie.

Je crois maintenant que nous allons passer à l'évaluation.

ANDREA GLANDON : Oui, un instant. Nous allons passer à l'évaluation, en effet. Elle va se trouver une nouvelle fois à droite.

Comment s'est déroulé le calendrier du webinaire ? Trop tôt ; au bon moment ; ou trop tard ?

---

Nous allons maintenant passer à la question numéro 2. Comment était la technologie utilisée pour le webinaire ? Très bien ; bien ; suffisante ; mauvaise ; très mauvaise ?

Question numéro 3. Les intervenants ont-ils fait preuve de maîtrise du sujet ? Très bonne ; bonne ; suffisante ; faible ; extrêmement faible ?

Question numéro 4. Êtes-vous satisfait du webinaire ? Extrêmement satisfait ; satisfait ; modérément satisfait ; assez satisfait ; pas satisfait du tout ?

Question numéro 5. Dans quelle région vivez-vous en ce moment ? Afrique ; Asie, Australie et îles du Pacifique ; Europe ; Amérique latine et Caraïbes ; ou Amérique du Nord ?

Dernière question. Combien d'années d'expérience avez-vous dans la communauté ICANN ? Moins d'une année ; un à trois, trois à cinq ; cinq à dix ; ou plus de dix ans d'expérience ?

Merci beaucoup, Tijani. Nous avons conclu l'évaluation.

TIJANI BEN JEMAA :

Merci beaucoup, Andrea. Merci tout particulièrement à Maguy Serad parce qu'elle a géré la venue de son équipe pratiquement au complet ; c'est excellent. Ces personnes connaissent bien leur sujet et ont été en mesure de l'expliquer clairement. Merci beaucoup, Maguy. Merci à tous les intervenants et intervenantes, merci à nos interprètes également. Merci à vous tous de votre participation à ce webinaire. Nous concluons ainsi cette séance.

---

MAGUY SERAD :                      Merci à toutes et à tous.

OLIVIER CRÉPIN-LEBLOND :      Merci, au revoir.

ANDREA GLANDON :                Ceci conclut notre webinaire. Veuillez déconnecter vos lignes. Excellente fin de journée !

**[FIN DE LA TRANSCRIPTION]**