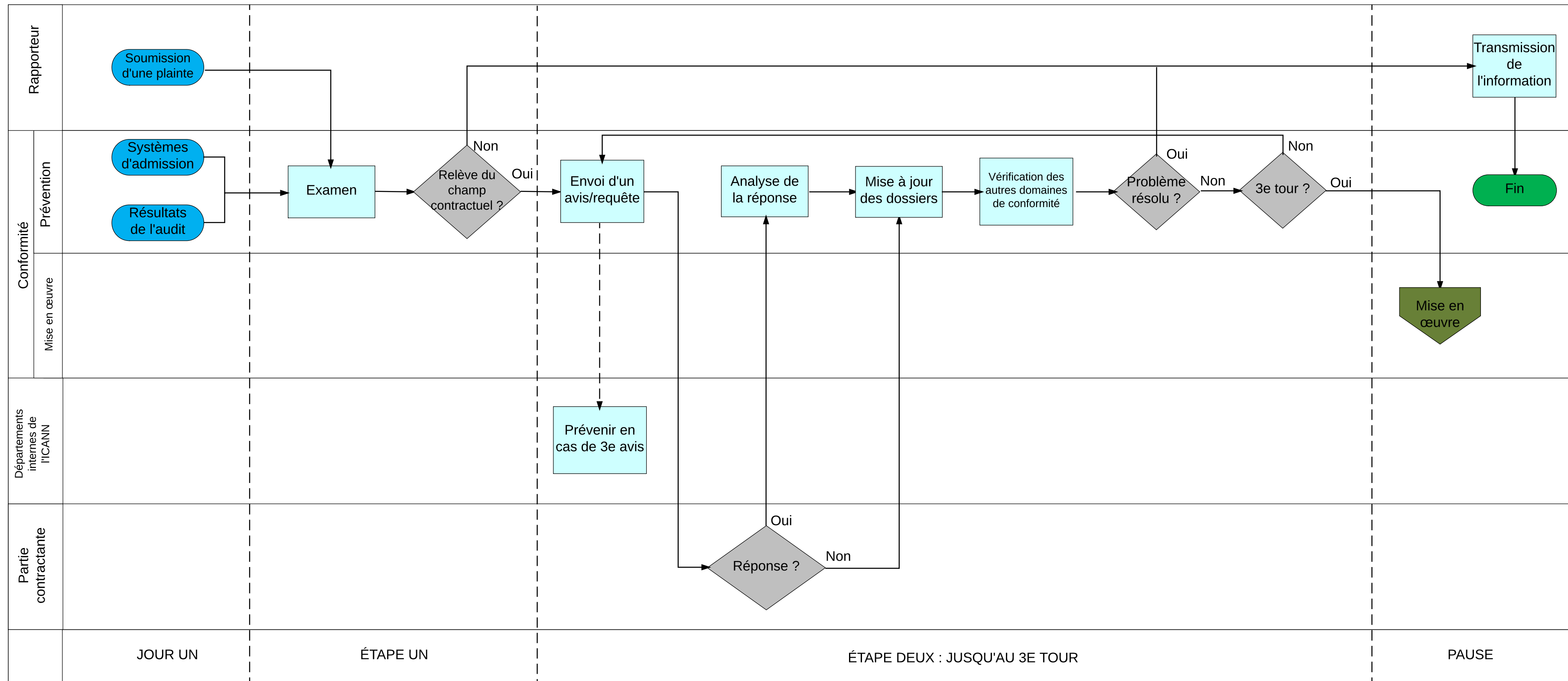


Processus de règlement informel



Premier tour : Adresse électronique
 Deuxième tour : Adresse électronique + Appel
 Troisième tour : Adresse électronique + Appel + Fax

Processus de règlement informel – Directives générales

Le processus de règlement informel permet au département chargé de la conformité contractuelle de l'ICANN de travailler en étroite collaboration avec les bureaux d'enregistrement et les registres de sorte à régler tout problème de conformité contractuelle avant d'exercer les recours formels prévus par les contrats.

Les plaintes reçues par le département chargé de la conformité contractuelle de l'ICANN proviennent de différentes sources :

- Les rapporteurs externes
- Les nombreuses activités de suivi du département chargé de la conformité contractuelle
- L'organisation de l'ICANN et les identificateurs techniques publics (PTI)

Les renvois internes de l'organisation de l'ICANN et des PTI sont générés par :

- Le département des finances : paiements en souffrance
- L'équipe des services techniques de la Division des domaines mondiaux (GDD) : convention de service et autre outil de suivi technique
- Équipe de révision de la sécurité, la stabilité et la résilience (SSR) : questions liées à l'utilisation malveillante du système des noms de domaine (DNS)
- Centre international d'assistance (GSC) : renvois du service client
- Identificateurs techniques publics (PTI) : renvois du service client

Afin d'encourager un dialogue et un règlement ouverts, les informations relatives à l'ensemble des processus de règlement informel sont confidentielles. Tous les renvois suivent [l'approche et le processus de conformité contractuelle](#).

Étapes générales (l'« ICANN » fait ici référence au « département chargé de la conformité contractuelle de l'ICANN ») :

1. L'ICANN examine toutes les plaintes qu'elle reçoit, indépendamment de leur source, afin de veiller à ce que les plaintes relèvent bien des contrats et des politiques de consensus de l'ICANN concernés.
2. Si nécessaire, l'ICANN assure un suivi auprès du rapporteur afin d'obtenir des informations supplémentaires.
3. L'ICANN indique au rapporteur qu'elle a envoyé la plainte à la partie contractante.
4. L'ICANN travaille avec les bureaux d'enregistrement et les registres afin de résoudre les problèmes de conformité contractuelles via 1-2-3 requêtes/avis ou un avis progressif.

5. L'ICANN examine les réponses des parties contractantes et, si besoin est, consulte d'autres départements de l'organisation de l'ICANN et les PTI.
6. Si la plainte atteint le 3e avis ou l'avis progressif, l'ICANN :
 - a. Informe les groupes internes d'une potentielle intervention progressive.
 - b. Procède à tous les contrôles de conformité afin d'identifier d'autres domaines de non-conformité.
 - c. Mène un audit de dépôt légal de données.
 - d. Renvoie l'affaire à l'équipe de mise en œuvre.
7. Une fois le problème résolu, l'ICANN en informe le rapporteur et la partie contractante via un avis de clôture.

Pour de plus amples informations relatives à l'approche ou au processus, consulter la [Foire aux questions](#).