



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
RAPPORT ANNUEL
1er juillet 2018 – 30 juin 2019

A decorative graphic consisting of numerous vertical bars of varying heights and shades of blue, creating a rhythmic pattern across the page. On the right side, there is a vertical column of five colored dots: yellow, orange, light green, teal, and magenta.

UN MONDE, UN INTERNET

TABLE DES MATIÈRES

Objet du présent rapport	3
Résumé analytique	4
Rapport d'activités : Fonctions de l'ombudsman	6
- Gestion des cas	7
- Surveillance de l'environnement	13
- Sensibilisation	14
- Promotion et application des normes de conduite requises de l'ICANN et de la communauté	15
- Développement professionnel	18
Demandes de réexamen	19
Prochaines étapes	20

OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT

L'objectif du présent rapport est décrit au [chapitre 5, article 5.5 des statuts constitutifs de l'ICANN](#) :

Chaque année, le bureau du médiateur publiera une analyse complète des plaintes déposées au cours de l'année et du règlement de chacune d'entre elles, en respectant les obligations et les contraintes en matière de confidentialité. Ce rapport annuel doit inclure une description de toutes les tendances ou points communs identifiés entre les plaintes reçues au cours de la période concernée, ainsi que des recommandations de mesures à mettre en œuvre pour minimiser le nombre de plaintes à l'avenir. Le rapport annuel est publié sur le site Web.





RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Le Bureau de l’Ombudsman de l’ICANN, remerciant le soutien continu de la communauté de l’ICANN, l’organisation ICANN et le Conseil d’administration de l’ICANN, est heureux de présenter son rapport annuel.


Il s’agit d’une année pionnière pour le Bureau de l’Ombudsman (le « Bureau »). À partir de l’Assemblée générale annuelle ICANN63 à Barcelone, puis à l’ICANN64 à Kobe et à l’ICANN65 à Marrakech, le Bureau a répondu directement aux préoccupations exprimées par la communauté de l’ICANN au sujet de la diversité et de l’intervention et la prévention significatives en matière de harcèlement. Cela a conduit à une initiative pilote impliquant l’augmentation de la dotation lors de ces trois réunions. Le Bureau de l’Ombudsman a ajouté à l’Ombudsman individuel une Adjointe intérimaire, Barbara Curwin. L’ajout de personnel au Bureau est prévu et autorisé par l’article 5.1. BUREAU DE L’OMBUDSMAN :

- A.** L’ICANN établira un Bureau de l’Ombudsman (« Bureau de l’Ombudsman ») géré par un ombudsman (« Ombudsman ») et composé de personnel de soutien sélectionné suivant ce que le Conseil d’administration juge approprié et réalisable.

Il s’agit d’un « Bureau » de l’Ombudsman qui sera géré par un Ombudsman, mais qui comprendra le « soutien du personnel » qui soit « approprié et réalisable ». (Le soutien juridique et « expert » du Bureau est autorisé par l’article 4.2 I des statuts constitutifs de l’ICANN. (i).)

En réponse aux préoccupations clairement exprimées par la communauté de l’ICANN, l’ensemble du Bureau est heureux de continuer à participer aux conversations continues sur le harcèlement, le harcèlement sexuel, le comportement inapproprié et le non-respect des personnes qui se produisent tant en ligne qu’en personne. L’équipe qui intègre le Bureau a énormément travaillé avec les membres de la communauté de l’ICANN, l’organisation ICANN et le Conseil d’administration de l’ICANN afin de lutter contre le harcèlement et le harcèlement sexuel (et autres questions relatives au genre). Grâce à la participation de Barbara Curwin en tant que médiatrice intérimaire adjointe, je suis heureux d’informer qu’un écart a été comblé dans les services de médiation offerts à la communauté. Notre travail sur ce front ne fait que commencer, et il continuera.

En tant qu’Ombudsman, je continue personnellement de participer en ligne à des groupes de travail communautaires et à des équipes d’élaboration de politiques, parfois en tant qu’observateur passif et d’autres fois de manière officielle plus préventive (généralement à la demande des équipes de direction, conformément à la charte du Bureau, qui reflète l’article 5 des statuts constitutifs de l’ICANN). Je suis ravi d’informer que j’ai eu le privilège d’observer les délibérations de l’équipe de révision de la responsabilité et de la transparence III (ATRT3) (qui sont toujours en cours) depuis sa formation. Étant donné que mon implication initiale à l’ATRT3 a été le résultat d’une plainte déposée auprès du Bureau de l’Ombudsman, et d’un [rapport ultérieur au Conseil d’administration](#), la possibilité de suivre cette révision du début à la fin a été une expérience éducative ainsi qu’une occasion d’approfondir nos efforts de sensibilisation.



Tout au long de l'année, j'ai cherché à renforcer les relations de travail avec le personnel de l'ICANN, y compris une visite au bureau régional de Bruxelles et trois visites au bureau de Los Angeles. Lorsque je rends visite à un bureau de l'ICANN, j'organise une séance d'orientation de l'Ombudsman pour les nouvelles recrues.

Au cours de l'année dernière, j'ai continué à accorder la priorité à la promotion du respect et de la diversité tout en insistant sur la conformité aux normes de conduite requises et à la politique anti-harcèlement de la communauté. J'ai concrétisé mon engagement à l'égard de la communauté de l'ICANN et du Conseil d'administration d'embaucher un Ombudsman adjoint dans de brefs délais. Une période d'essai couvrant les trois réunions publiques de l'ICANN de cet exercice fiscal a été achevée et je suis heureux d'annoncer que Barbara Curwin continuera sous contrat pour l'exercice fiscal 2020 en tant que médiatrice adjointe, aidant aux prochaines réunions de l'ICANN et offrant son expérience substantielle en matière d'enquête et de prévention du harcèlement ; elle travaillera également en étroite collaboration avec moi sur les questions touchant à la diversité, à la fois en fonction des plaintes et des discussions avec la communauté et les individus sur leurs interactions au sein de la communauté, et de manière préventive pensant à l'avenir.

Herb Waye

Ombudsman de l'ICANN

www.icann.org/ombudsman

www.facebook.com/ICANNOmbudsman

[Twitter : @IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

RAPPORT D'ACTIVITÉS

FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN

La gestion des conflits est la fonction principale de l'Ombudsman :



Gestion de Dossiers

- Réception de plaintes
- Investigation
- Résolution



Surveillance de l'Environnement



Activités de sensibilisation auprès de la communauté, l'organisation ICANN et les parties prenantes.



Promotion des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique anti-harcèlement de la communauté.



Développement professionnel

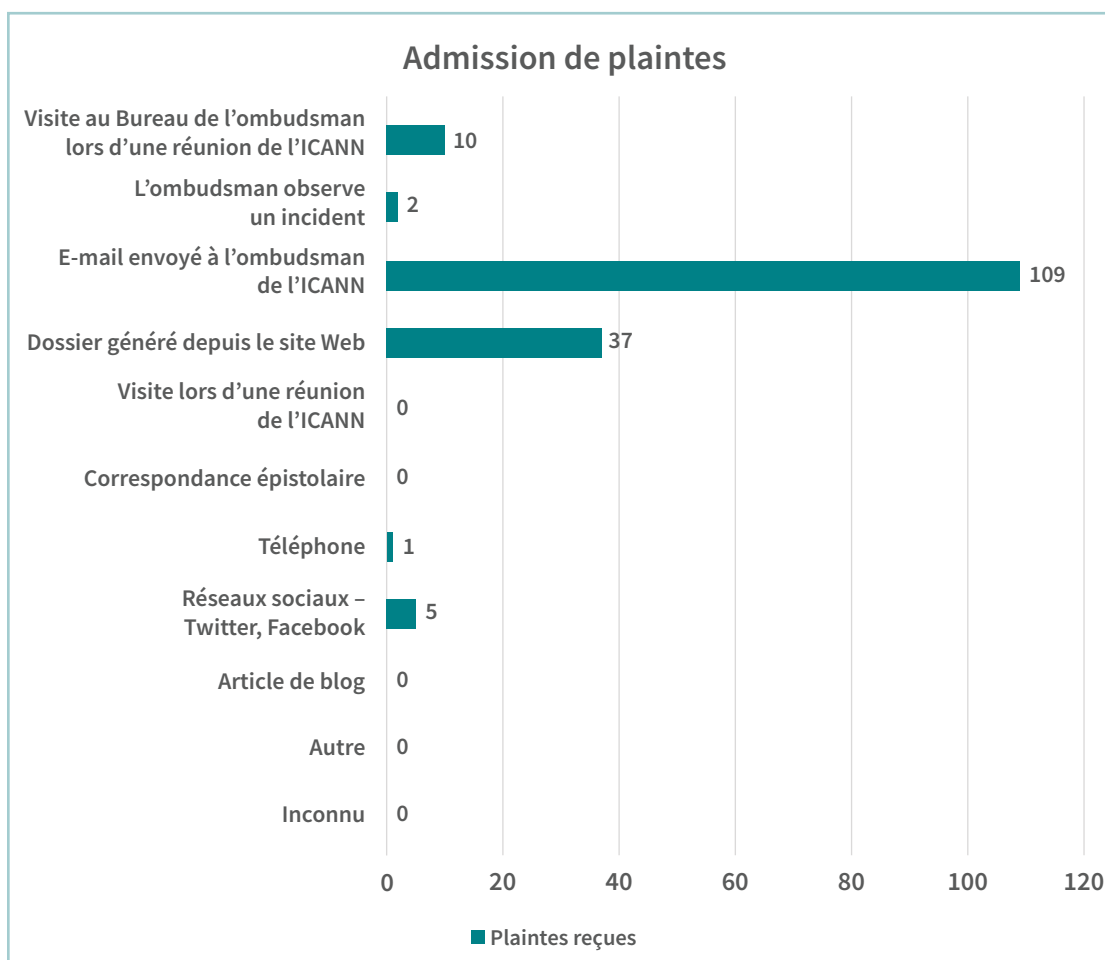
RAPPORT D'ACTIVITÉS

Gestion des cas



Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 164 plaintes de juillet 2018 à juin 2019, ce qui reflète une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente. Parmi ces plaintes, 78 % ne relevaient pas des compétences de l'Ombudsman, c'est à dire qu'elles nécessitaient une réponse mais pas une mesure d'action. Toutes les plaintes déposées au Bureau sont traitées dans les 48 heures.

Il y a eu une baisse substantielle des plaintes juridictionnelles, passant de 49 (de juillet 2017 à juin 2018) à 35 (de juillet 2018 à juin 2019). Une plainte juridictionnelle exige l'intervention, l'enquête ou la participation active de l'Ombudsman. À la fin du mois de juin 2019, il ne restait que deux cas ouverts. L'un concernait un incident d'intimidation/harcèlement survenu en 2017 et reste ouvert car l'incident n'a pas été résolu à la suite d'une enquête et d'une intervention ultérieure. Il est donc encore surveillé pour s'assurer que la plainte liée à la conduite ne se reproduise pas. La deuxième plainte ouverte sur un cas de harcèlement sexuel date du début de 2019 et a donné lieu à un rapport intérimaire confidentiel présenté au Conseil d'administration de l'ICANN et à l'intervention ultérieure de l'organisation ICANN. Cette affaire est en cours dû à la réticence de la personne concernée à participer à l'enquête menée par le Bureau de l'Ombudsman. L'affaire fait l'objet de sanctions provisoires en cours imposées à l'individu (qui a encore le choix de participer à mon enquête).





RAPPORT D'ACTIVITÉS

Au cours de la période analysée dans ces présentes, deux plaintes ont été déposées en vertu de la politique anti-harcèlement de la communauté, ce qui représente une diminution de 50 %. Il y a eu huit plaintes pour des discours injurieux, ce qui représente également une réduction de près de 50 %. Je crois que les initiatives en cours du Bureau de l'Ombudsman, de l'organisation ICANN et du Conseil d'administration de l'ICANN ont accru la sensibilisation de la communauté aux normes de conduite requises par l'ICANN et à la politique anti-harcèlement de la communauté et peuvent être considérées comme étant à l'origine de cette diminution des plaintes concernant des comportements individuels.

Encore une fois, les problèmes des consommateurs liés aux noms de domaine (32) et aux bureaux d'enregistrement/opérateurs de registre (25) ont constitué la majorité des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau. Une réponse plus complète et plus instructive aux plaintes hors de la compétence du Bureau a donné lieu à une réaction très positive de la part des requérants. À partir de 2018, la réponse du Bureau de l'Ombudsman inclut non seulement un renvoi au département approprié de l'organisation ICANN (généralement le service de conformité contractuelle ou le département de soutien mondial), mais également une invitation à participer au modèle multipartite de l'ICANN, le cas échéant, avec des liens vers les divers groupes de représentants ou comités consultatifs (SO/AC), selon la plainte. Les requérants sont aussi invités à contacter le Bureau de l'Ombudsman pour lui envoyer des commentaires sur leur expérience.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Il existe plusieurs groupes de représentants qui discutent activement de questions comme la votre dans la communauté de l'ICANN et je vous invite à vous adresser à un groupe que vous pourriez trouver adapté à votre situation (commerciale ou non commerciale) pour vous renseigner auprès de personnes mieux informées sur (description de la plainte) ou en cas d'abus. La participation à l'ICANN est gratuite et tous sont invités à participer à l'élaboration ou à la révision des politiques ou, comme vous, à soulever des problèmes d'abus.

Vous pouvez consulter ces liens vers les groupes de représentants de l'ICANN et si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à les contacter.

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

J'accepte toute sorte de commentaires ; veuillez me faire savoir si cela vous a été utile ou si vous avez d'autres questions en envoyant votre message à l'adresse :

ombudsman@icann.org

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de commentaires de personnes qui contactent le Bureau de l'Ombudsman. Il est remarquable que tous les commentaires aient été positifs.

Cher Herb

Merci de votre réponse. Je suis content d'avoir pu parler avec vous et que le résultat de tout cela ait été positif. Votre suivi est apprécié.

Merci de prendre le temps de répondre à nos questions. J'apprécie vraiment. Parfois, il est question d'attendre à ce que les choses se résolvent. Merci et Dieu vous bénisse.

Bonjour Herb,

Merci beaucoup de prendre le temps de m'écrire. Je regarderai les liens que vous avez envoyés et verrai comment suivre.

Cordialement,

Nom expurgé

Bonjour Herb,

Merci pour votre réponse. Je comprends que ma demande ne relève pas de la compétence de l'Ombudsman de l'ICANN. Je consulterai les groupes et les liens que vous m'avez transmis et les contacterai au sujet des nouveaux gTLD. Merci beaucoup pour votre aide. Je ne savais pas vraiment qui contacter à ce sujet ; votre réponse est donc très utile.

Cordialement,

Nom expurgé

Bonjour Herb Waye,

Merci beaucoup pour ces informations fort utiles.

Cordialement,

Nom expurgé

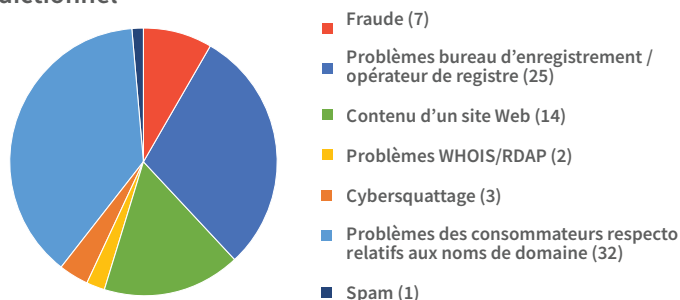
RAPPORT D'ACTIVITÉS

Lorsque les plaintes sont co-adressées au Bureau de l'Ombudsman et au responsable du Bureau des plaintes de l'ICANN, et elles incluent fréquemment l'équipe de soutien mondial ou le département de la conformité contractuelle, une évaluation de la plainte est effectuée conjointement pour déterminer qui répondra. Il y a eu une plainte adressée au Bureau de l'Ombudsman qui, à mon avis, serait mieux traitée par le responsable du Bureau des plaintes de l'ICANN et qui a été dûment déléguée.

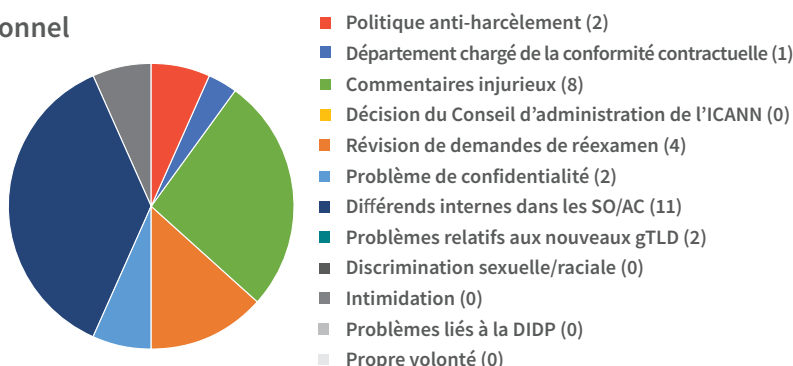
COMMENT L'OMBUDSMAN TRAITE LES PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE SA COMPÉTENCE

- Réponse envoyée dans les deux jours
- Informations d'initiative personnelle ou renvoi vers l'entité appropriée
- Une nouvelle initiative fournit les liens vers les groupes de la communauté de l'ICANN
- Invitation à participer au processus d'élaboration de politiques de la communauté, en particulier si la plainte porte sur des questions telles que la confidentialité du WHOIS, des questions contractuelles des bureaux d'enregistrement et des opérateurs de registre, la sécurité publique et les sujets abordés par les groupes de travail de l'ALAC ou de la GNSO

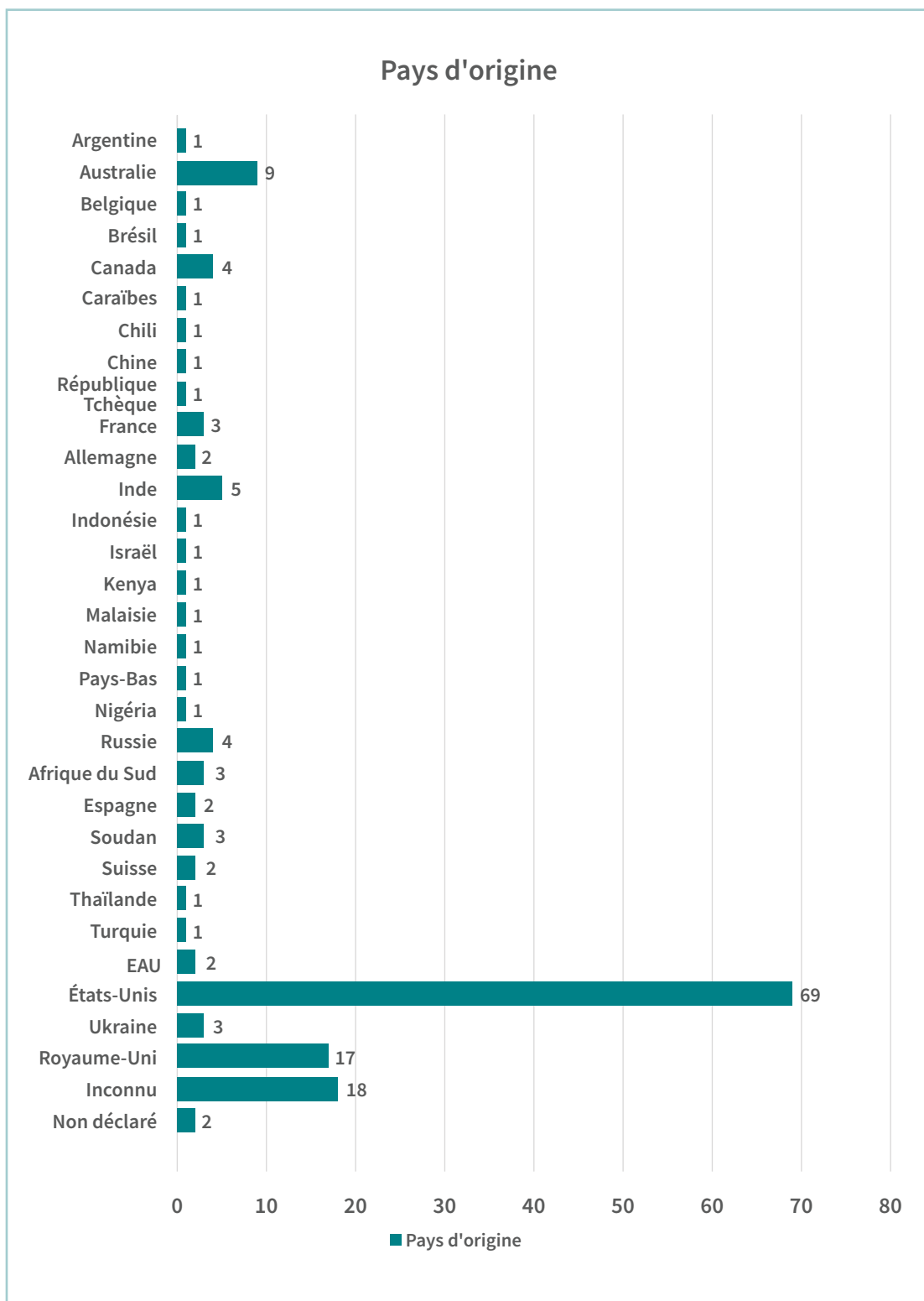
Non juridictionnel



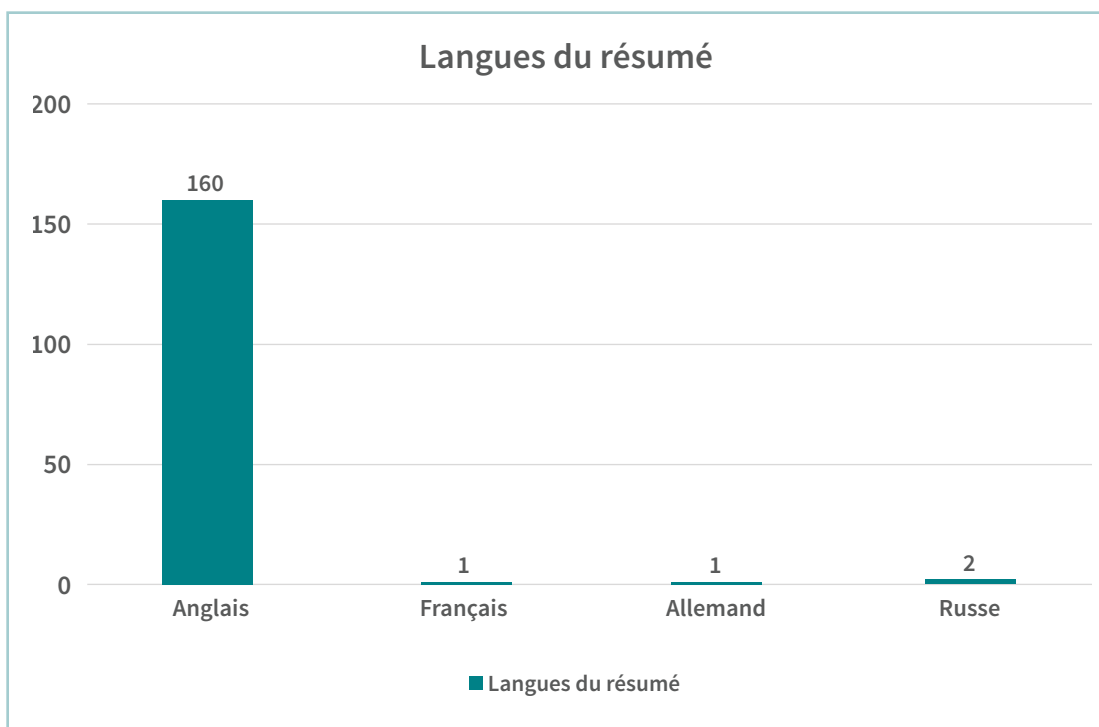
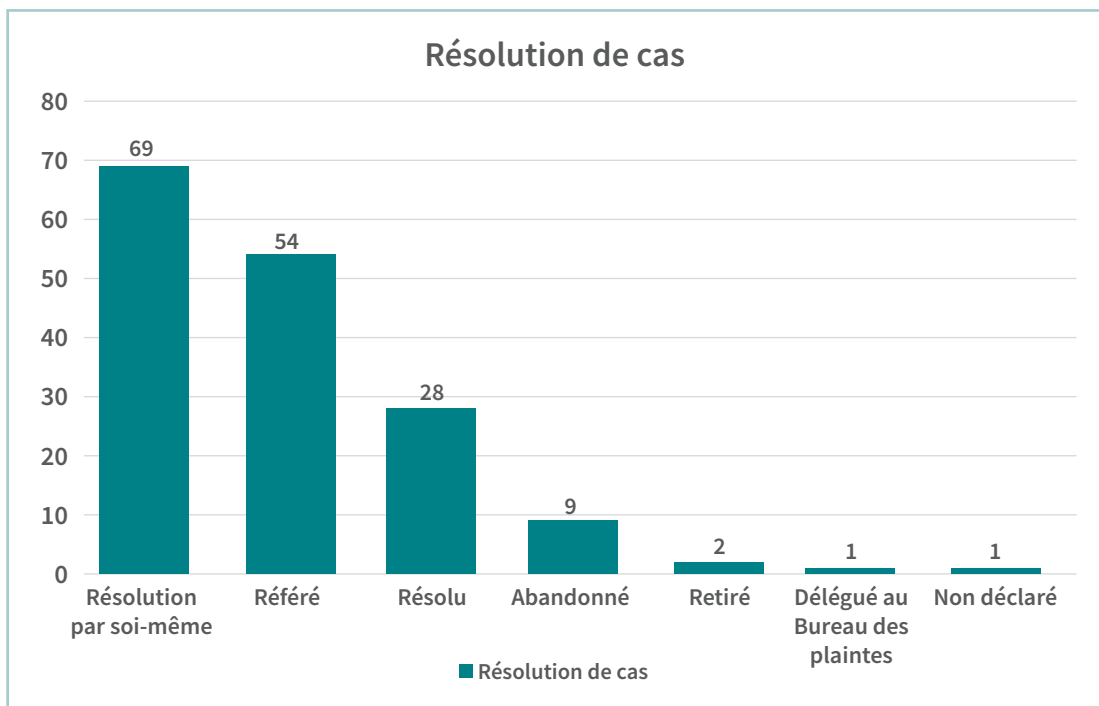
Juridictionnel



RAPPORT D'ACTIVITÉS



RAPPORT D'ACTIVITÉS



RAPPORT D'ACTIVITÉS

Surveillance de l'environnement



La surveillance de l'environnement de l'ICANN en ligne, dans les archives des listes de diffusion, sur les téléconférences, en personne lors des réunions publiques de l'ICANN et lors d'événements liés à l'ICANN tels que le Sommet de la Division des domaines mondiaux (GDD) et le Forum sur la gouvernance de l'Internet (IGF) occupe une partie importante de mon temps. Bien que ma présence physique en ligne ou en personne puisse atténuer le comportement abusif en « temps réel », la surveillance des listes de diffusion des SO/AC, qui sont extrêmement actives, reste un défi permanent. Je suis fréquemment contacté et informé de comportements abusifs, irrespectueux ou d'intimidation dans les échanges par e-mail qui sont publiés dans les archives des listes de diffusion des SO et des AC. Il serait pratiquement impossible de s'abonner à toutes les listes de diffusion de la communauté de l'ICANN et de les surveiller. Je compte sur les membres de la communauté pour identifier les instances qui manquent aux normes de conduite requises par l'ICANN pour pouvoir, le cas échéant, intervenir ou aider de toute autre manière les dirigeants du groupe respectif à aborder un incident. Je tiens à remercier encore les équipes de direction et de membres de la communauté qui ont travaillé assidûment avec moi et qui sont intervenues lorsque cela s'avérait nécessaire pour faire de l'ICANN un environnement sûr et sans harcèlement.

ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN À L'ICANN63, À L'ICANN64 ET À L'ICANN65

- **Bureau doté d'une équipe : Ombudsman Herb Waye et médiatrice adjointe Barbara Curwin**
 - Avantages : Meilleure disponibilité pour les membres de la communauté venant déposer des plaintes liées à la diversité des sexes qui pourraient souhaiter discuter d'une question délicate avec Barbara
- **Heures d'ouverture du Bureau de l'Ombudsman lors des périodes de réunions**
 - Avantages : La politique de dépôt informelle permet l'accès facile dans un cadre confidentiel et discret
- **Participation aux séances communautaires**
 - Avantages : Interaction informelle avec les groupes qui soulèvent le plus souvent des questions ou qui sont au centre de plaintes fréquentes

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Sensibilisation



La sensibilisation reste un point central pour le Bureau de l'Ombudsman. La formation, les séances d'orientation des médiateurs au personnel et leur présence physique lors des réunions publiques de l'ICANN, aux autres événements parrainés par l'ICANN tels que le sommet de la GDD et aux événements liés à l'ICANN tels que l'IGF sont des activités fondamentales visant à promouvoir le rôle du Bureau de l'Ombudsman, le nouveau rôle de la médiatrice intérimaire adjointe Barbara Curwin (diversité des sexes, anti-harcèlement) et l'accent mis en permanence sur l'application des normes de conduite requises par l'ICANN et la politique anti-harcèlement de la communauté.

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION AU COURS DE L'EXERCICE FISCAL 2019

- Trois visites au bureau de l'ICANN à Los Angeles
- Visite au bureau de l'ICANN à Bruxelles (avant l'IGF de Paris)
- Remarques préliminaires avec la médiatrice intérimaire adjointe – Forum public (ICANN 63/64/65)
- Remarques préliminaires – Sommet de la GDD à Bangkok
- Assistance à l'IGF de Paris

Tout au long de l'année j'ai interagi activement avec la communauté de l'ICANN et d'autres via des articles de blog et Twitter, en promouvant les événements organisés par l'ICANN, les normes de conduite requises et la politique anti-harcèlement de la communauté.

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

 [@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

 icann.org/news/blog

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Normes de conduite requises par l'ICANN



Le Conseil d'administration de l'ICANN a adopté la version actuelle des normes de conduite requises en juin 2016. Toutefois, les normes existent depuis plus de 10 ans. L'équipe de l'Ombudsman continue de renforcer les normes de conduite requises, la nouvelle politique anti-harcèlement de la communauté et le droit de chacun à un environnement sûr, respectueux et sans harcèlement lors d'une réunion de l'ICANN ou d'un événement parrainé. Les statistiques du système de gestion de cas indiquent une réduction des plaintes qui peuvent résulter de cet effort. En tant que nouvelle initiative, j'ai procédé à examiner les normes de conduite requises par l'ICANN chaque année et, en cas de besoin, de recommander les modifications, les ajouts ou les suppressions nécessaires.

NORMES DE CONDUITE REQUISES PAR L'ICANN

Agir en conformité avec les statuts constitutifs de l'ICANN. En particulier, les participants s'engagent à agir dans le respect de la mission de l'ICANN et dans l'esprit des valeurs prévues dans les statuts constitutifs.

Adhérer aux politiques de l'ICANN en matière de conflits d'intérêts.

Traiter tous les membres de la communauté de l'ICANN équitablement, quels que soient leur nationalité, leur sexe, leur origine raciale ou ethnique, leur religion ou leurs croyances, leurs handicaps, leur âge ou leur orientation sexuelle. Les membres de la communauté de l'ICANN doivent se traiter entre eux avec civilité, aussi bien en personne qu'en ligne.

Respecter indistinctement tous les membres de la communauté de l'ICANN, agir conformément aux normes professionnelles et faire preuve de conduites adéquates. L'ICANN s'efforce de créer et de maintenir un environnement dans lequel les gens d'origines et de cultures différentes soient traités avec dignité, décence et respect. Plus précisément, les participants dans le processus de l'ICANN doivent éviter tout type de harcèlement. En général, le harcèlement est considéré comme un comportement hostile ou intimidant importun ; en particulier, des discours ou des comportements sexuellement agressifs ou intimidants basés sur des attributs tels que la race, le sexe, l'éthnie, la religion, l'âge, la couleur, l'origine nationale, l'ascendance, le handicap ou la maladie, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

Protéger les biens de l'organisation et s'en servir de manière efficace et rationnelle.

Agir équitablement et de bonne foi envers les autres participants aux processus de l'ICANN.

Se comporter en conformité avec les politiques de l'ICANN.

Soutenir des mécanismes solides pour promouvoir la participation publique, la responsabilité et la transparence afin de garantir que les résultats de la prise de décisions soient transparents et reflètent l'intérêt de toutes les parties prenantes.

Écouter les points de vue de toutes les parties prenantes lors de l'examen de questions liées à des politiques. L'ICANN est un environnement multipartite unique. Tous ceux qui prennent part aux processus de l'ICANN doivent reconnaître l'importance de toutes les parties prenantes et chercher à comprendre leurs points de vue.

Travailler à dégager un consensus avec d'autres parties prenantes dans le but de trouver des solutions aux problèmes qui relèvent de la responsabilité de l'ICANN. Le modèle de l'ICANN pour l'élaboration de politiques est basé sur une approche ascendante, fondée sur le consensus. Tout individu participant aux processus de l'ICANN doit veiller à garantir le succès du modèle en essayant de dégager un consensus avec les autres participants.

Promouvoir un comportement éthique et responsable. L'intégrité et l'éthique sont des valeurs essentielles. L'ICANN attend de toutes les parties prenantes un comportement responsable et respectueux des principes éthiques.

Faciliter la transparence et l'ouverture dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions.

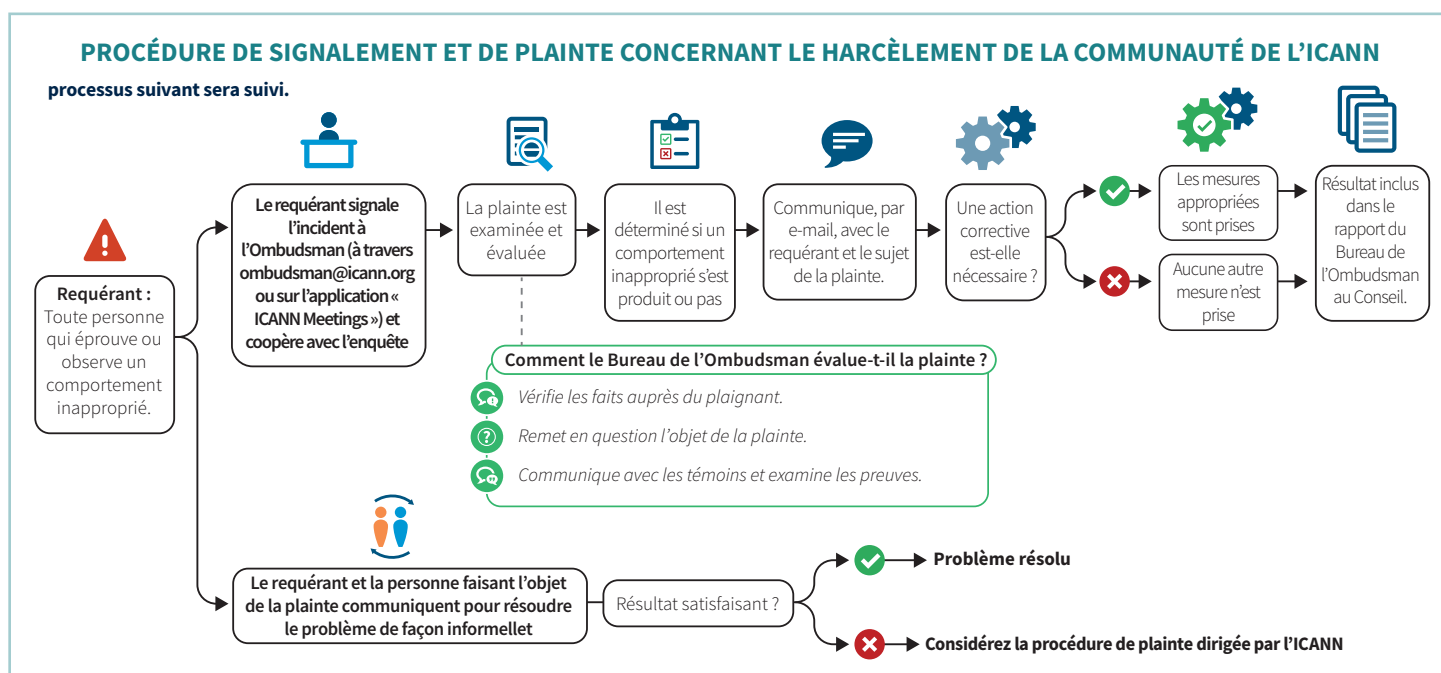
Agir de manière raisonnable, objective et informée dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions. Cela inclut la participation régulière à toutes les réunions prévues, ainsi que la capacité à exercer des jugements indépendants basés uniquement sur l'intérêt général des internautes et la stabilité et sécurité du système d'identifiants uniques de l'Internet, indépendamment de tout intérêt personnel ou de tout intérêt de l'entité à laquelle l'individu doit sa nomination.

Il existe une traduction de ces normes en plusieurs langues, à titre informatif uniquement. Seule la version originale (en anglais) fait foi. Elle peut être consultée sur : icann.org/en/system/files/files/expected-standards.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Politique anti-harcèlement de la communauté de l'ICANN

Reconnaissant que le harcèlement, et en particulier le harcèlement sexuel, n'est jamais toléré par la communauté de l'ICANN ou par notre société en général, le Bureau de l'Ombudsman, l'organisation ICANN et le Conseil d'administration de l'ICANN ont travaillé main dans la main pour promouvoir un environnement sûr et sans harcèlement. Le Conseil d'administration de l'ICANN peut être félicité d'avoir dépassé les attentes en formant un groupe de travail du Conseil spécifiquement chargé de traiter diverses formes de harcèlement. Cet effort conjoint a été mené avec l'apport continu de la communauté et une détermination globale à préserver l'ICANN comme un environnement sûr et respectueux qui, idéalement, sera libre de harcèlement.



Bien souvent, les gens ignorent que leur comportement peut être offensant ou inapproprié, en raison peut-être de différences dans leurs normes culturelles ou sociales. Il est important de noter que le comportement peut ne pas être intentionnel ou malveillant. Pour cette raison, la procédure de plainte prévue dans la politique anti-harcèlement de la communauté offre en premier lieu la possibilité de discuter avec la personne responsable de ce comportement afin de résoudre le problème à l'amiable. Si le comportement n'est pas intentionnel (mais potentiellement indésirable), le simple fait de l'identifier comme étant offensant ou inapproprié entraîne souvent un changement de comportement et, très probablement, des excuses.

L'année dernière, la communauté a adressé un message clair sur la diversité au Bureau de l'Ombudsman. Depuis, Barbara Curwin a assumé le rôle de médiatrice intérimaire adjointe au Bureau et sera désormais sous contrat en tant que membre de l'équipe de médiation. Le parcours professionnel de Barbara comprend un grand organisme fédéral canadien de plus de 25 000 employés, chargés tant d'enquêter sur le harcèlement que de former des gestionnaires et des superviseurs à la prévention et l'intervention dans des cas de harcèlement.



RAPPORT D'ACTIVITÉS

Quiconque ait été victime de harcèlement peut et devrait signaler l'incident au Bureau de l'Ombudsman. Il est également possible de signaler l'incident à tout cadre de l'organisation ICANN, à un administrateur du Conseil d'administration de l'ICANN ou à tout responsable de la communauté avec qui le requérant se sente à l'aise, qui pourra ensuite agir comme intermédiaire auprès du Bureau de l'Ombudsman. Le monde d'aujourd'hui ne tolère point le harcèlement, les agressions ou tout autre type de comportement inapproprié. Il en est de même au sein de la communauté de l'ICANN.

Le monde d'aujourd'hui ne tolère point le harcèlement, les agressions ou tout autre type de comportement inapproprié.

Le document PDF sur la politique anti-harcèlement de la communauté est disponible en arabe, chinois, anglais, français, russe et espagnol : icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Développement professionnel



Je suis toujours membre de trois organisations de médiation : (i) l'Association internationale des Ombudsmans (IOA) ; (ii) le Forum canadien des Ombudsmans (FCO) ; et (iii) l'Institut international de l'Ombudsman (IOI). J'ai assisté à la conférence de l'IOA et j'ai participé à ses cours de perfectionnement professionnel à la Nouvelle-Orléans en avril 2019. En outre, en avril 2019, j'ai assisté à la conférence du FCO qui s'est tenue à Toronto, où j'ai co-animé une séance sur la gestion des plaintes en ligne. La conférence de l'IOI se tient tous les quatre ans et la prochaine réunion aura lieu en mai 2020.

Lors de ma participation à la conférence de l'IOA à la Nouvelle-Orléans, j'ai notamment bénéficié d'un cours sur le retour sur l'investissement (ROI Institute) qui a offert de vastes informations sur la façon d'informer des performances de l'Ombudsman. Le fait de présenter un rapport sur les performances de l'Ombudsman à une organisation ou à des clients et à des communautés constitue un défi permanent pour les Ombudsmans à l'échelle mondiale, en raison du besoin d'équilibrer la nécessité de confidentialité avec transparence. Il y a aussi eu des séances de perfectionnement professionnel qui ont abordé des sujets allant de l'intimidation au racisme.

La communauté de l'ICANN et plusieurs membres du Conseil d'administration de l'ICANN ont par le passé indiqué que l'Ombudsman de l'ICANN devrait être formé officiellement à la médiation. Reconnaissant que l'on ne peut jamais avoir trop d'outils dans sa boîte à outils, je suis heureux de signaler que j'ai terminé le programme « Tierce partie neutre » de l'Institut canadien pour la résolution des conflits. Le programme comprend quatre séances de formation d'une semaine couvrant les compétences liées à la médiation, la résolution de conflits, la facilitation et d'autres apprentissages connexes. Le quatrième et dernier module du programme a été achevé avec succès en novembre 2018.

DEMANDES DE RÉEXAMEN.

En conformité avec les nouveaux statuts constitutifs de l'ICANN, en octobre 2016 le rôle de l'Ombudsman au sein de l'ICANN a été élargi afin d'y inclure la considération des demandes de réexamen et, lorsque l'Ombudsman ne se récusé pas, la fourniture d'une évaluation substantielle au Comité du Conseil d'administration chargé des mécanismes de responsabilité (BAMC) à des fins de révision et d'examen.

Au cours de la période visée par le présent rapport, quatre demandes de réexamen ont été présentées au Bureau de l'Ombudsman. Les quatre demandes concernaient des incidents qui avaient déjà été traités par le Bureau de l'Ombudsman auparavant et ont donc donné lieu à une récusation dans les quatre cas.

Une précision concernant la possibilité de récusation : en ma qualité d'Ombudsman, je me récuserai lorsque moi-même, ou l'ancien Ombudsman, avons préalablement pris position sur un sujet donné, ou avons été impliqués de manière significative dans la mesure ou l'absence de mesure eu égard à laquelle le requérant demande un réexamen.

Mes fonctions en tant qu'Ombudsman sont d'évaluer officiellement les demandes de réexamen en vertu du chapitre 4 des statuts constitutifs ; ma principale mission en tant qu'Ombudsman en vertu du chapitre 5 reste une mission informelle. Les deux rôles ne sont pas toujours compatibles.

Attendu que je suis tenu de me récuser lorsque le Bureau de l'Ombudsman a déjà adopté une position unanime, une question intéressante se pose : comment équilibrer la situation lorsqu'un membre de la communauté me demande des conseils sur un sujet susceptible de mener à une demande de réexamen ? Si je prends position sur un sujet dans une telle circonstance, je devrais ensuite me récuser si une demande de réexamen connexe est soumise au Bureau à des fins d'évaluation de fond.

Ma tâche supplémentaire consistant à fournir des évaluations de fond des demandes de réexamen ajoute une nouvelle dimension et renforce mes fonctions. En ce qui me concerne, cela ne réduit pas ma fonction principale, en tant qu'Ombudsman, de règlement informel de litiges tel que prévu au chapitre 5. N'hésitez donc pas à venir me voir concernant tout sujet, mais si ledit sujet pouvait déboucher sur une demande de réexamen, sachez qu'avoir recours à mes conseils de manière informelle me contraindra probablement à refuser de fournir une évaluation de fond de ladite demande conformément aux fonctions qui me sont imparties en vertu du chapitre 4.

PROCHAINES ÉTAPES

L'année prochaine, l'objectif principal du Bureau de l'Ombudsman sera d'offrir à la communauté les plus hauts niveaux de professionnalisme et de service.

Le Bureau de l'Ombudsman, l'organisation ICANN, le Conseil d'administration de l'ICANN et la communauté visent à maintenir un environnement sûr, professionnel et sans harcèlement, en respectant pleinement la diversité et les différences culturelles. Dans l'exercice fiscal 2019 nous avons eu l'initiative réussie d'intégrer Barbara Curwin comme médiatrice intermédiaire adjointe et je suis heureux d'annoncer que son poste comme médiatrice adjointe a été officialisé. Elle sera désormais disponible en tant que membre permanente du Bureau de l'Ombudsman et assistera à toutes les réunions publiques de l'ICANN pour aider l'Ombudsman à fournir ses services.

La responsabilité fiscale restera une priorité majeure du Bureau de l'Ombudsman. Je continuerai à planifier des voyages dans les bureaux régionaux en simultané avec les réunions de l'ICANN. J'espérais visiter le bureau régional de l'ICANN à Singapour à la suite de l'ICANN64 à Kobe, au Japon, mais comme j'avais été invité comme orateur à la réunion régionale Asie-Pacifique de l'IOA en octobre 2019 à Manille, aux Philippines, j'ai reporté la visite de Singapour à coïncider avec mon voyage aux Philippines. L'ICANN67 se tiendra à Cancun, au Mexique, et ne sera donc pas près d'un bureau régional de l'ICANN. À l'inverse, il est prévu que l'ICANN68 se tienne à Kuala Lumpur, et pourrait être l'occasion de visiter le bureau de Singapour une nouvelle fois, ou peut-être même le bureau de liaison de Beijing. L'IGF est prévu pour la Pologne et pourrait donc être jumelé avec une visite au bureau d'Istanbul, et la conférence de la GDD est programmée à Paris, France, ce qui pourrait offrir un moyen fiscalement responsable de visiter les bureaux de Bruxelles ou de Genève.

Pour terminer, je voudrais remercier une fois de plus la communauté de l'ICANN, le Conseil d'administration de l'ICANN et l'organisation ICANN pour leur soutien au Bureau de l'Ombudsman. Compte tenu du souci général à l'égard de la diversité et afin de répondre à la grande préoccupation concernant l'intervention et la prévention en matière de harcèlement, je suis satisfait de voir que le Bureau de l'Ombudsman commence une nouvelle année en tant qu'équipe établie. Ensemble, nous pouvons tous faire de l'ICANN un environnement sûr, diversifié et sans harcèlement où tout le monde puisse participer pleinement.

BUREAUX DE L'ICANN

QUARTIER GÉNÉRAL

12025 Waterfront Drive
Suite 300
Los Angeles, CA 90094-2536
États-Unis
Téléphone : +1 310 301 5800
Fax : +1 310 823 8649

BUREAUX RÉGIONAUX

Bruxelles, Belgique

6 Rond-Point Schuman
B-1040 Bruxelles, Belgique
Téléphone : +32 2 894 7414

Istanbul, Turquie

Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Istanbul, Turquie
Téléphone : +90 212 999 6222

Montevideo, Uruguay

La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 Montevideo, Uruguay
Téléphone : +598 2604 2222 ext
5701
Fax : +598 2604 2222 ext 4112

Singapour

South Beach Tower
38 Beach Road, Unit 04-11
Singapour 189767
Téléphone : +65 6816 1288

BUREAUX DE LIAISON

Beijing, Chine

5th floor, No. 1 Building,
Software Park
Chinese Academy of Sciences
4 South 4th Street
Zhongguancun, Haidian
District, Beijing, Chine
queries.beijingec@icann.org

Genève, Suisse

Regus Center
Rue du Rhône 14
1204 Genève, Suisse
Téléphone : +41 22 819 1844
Fax : +41 22 819 1900

Nairobi, Kenya

Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
Nairobi, Kenya
Téléphone : +254 (0)20 5157029
Fax : +254 (0)20 5157001

Washington, D.C., États-Unis

801 17th Street, NW, Suite 400
Washington, DC 20006
États-Unis
Téléphone : +1 202 570 7240
Fax : +1 202 789 0104