



OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Introduction

Rapport annuel

Je suis heureux de vous présenter mon premier rapport annuel en tant que médiateur de l'ICANN pour l'*exercice fiscal* depuis ma nomination le 28 juillet 2011 jusqu'au 30 juin 2012.

Présenté par :

Chris LaHatte

*Médiateur de
L'ICANN*

L'objet du présent rapport est clairement établi dans les statuts constitutifs: *Chaque année, le bureau du médiateur publiera une analyse complète des plaintes déposées au cours de l'année et des résolutions, et respectera 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.*

J'ai hérité le poste pris en charge provisoirement par Herb Waye après la fin du mandat de Frank Fowle en 2010.

Mon mandat a commencé par une séance de formation de deux semaines avec Frank en août 2011, pour laquelle il a préparé un plan de transition pour le bureau. À l'aide de ce plan il me présenta la structure et le personnel de l'ICANN, et j'ai appris les bases du rôle médiateur de l'ICANN. J'ai aussi parlé avec Herb Waye sur les problèmes actuels et les défis à venir. Frank et moi, nous avons ensuite utilisé l'expérience pour écrire un document sur les meilleures pratiques pour ces types de transition, qui a été publié par l'Association internationale des médiateurs.

Que fait le médiateur ?

Dans mon rôle de médiateur de l'ICANN, je suis un défenseur objectif de l'équité au sein de la communauté de l'ICANN. Le bureau est un symbole de l'engagement de la communauté de l'ICANN envers la bonne gouvernance, en sensibilisant sur l'équité. Une organisation multipartite comme l'ICANN doit tenir compte de nombreuses et différentes idées, ambitions, aspirations culturelles et valeurs.

Pas tout le monde ne connaît le rôle du médiateur. Certains me considèrent comme une sorte de tuteur ou de défenseur des consommateurs. C'est bien que les gens ignorent ce que je fais puisqu'une partie de mon rôle est justement la sensibilisation.

La communauté de l'ICANN est bien plus nombreuse que le personnel et les bénévoles dévoués qui assistent aux réunions de l'ICANN. Pratiquement n'importe qui ayant une interaction avec l'ICANN est un membre de la communauté de l'ICANN. J'ai adopté une approche libérale quand les gens viennent me voir avec des problèmes au lieu de les exclure à partir d'une interprétation stricte de mes compétences.

Ma fonction quand j'ai commencé et changements

Quand j'ai été nommé, il était évident que l'utilisation du bureau du médiateur avait notamment diminué au sein de la communauté. Une de mes premières priorités a été de rétablir la confiance dans le bureau et mener un travail de sensibilisation pour m'assurer que la communauté de l'ICANN soit au courant de ma nomination et de l'approche que j'allais utiliser dans l'accomplissement de ma fonction. J'ai aussi essayé de rehausser mon profil de différentes manières. J'ai maintenant une page Facebook, j'écris régulièrement pour mon blog de médiateur à <http://omblog.icann.org> sur divers sujets, j'ai publié un document sur le médiateur à New Zealand Lawyer et aussi un autre document dans une revue évaluée par les pairs, la *revue de l'Association internationale des médiateurs* (JIOA), Volume 5 (2). J'ai aussi deux autres documents en préparation. J'ai essayé d'élargir ma participation dans la communauté Internet mondiale ainsi qu'à la communauté des médiateurs en adhérant à l'Internet Society, à des organismes internationaux et de la Nouvelle-Zélande et en contribuant, de temps à autre, dans différents blogs. Cette année j'ai un avantage majeur car trois conférences importantes ont été tenues en Nouvelle Zélande mais qui ont été internationales du point de vue du contenu.

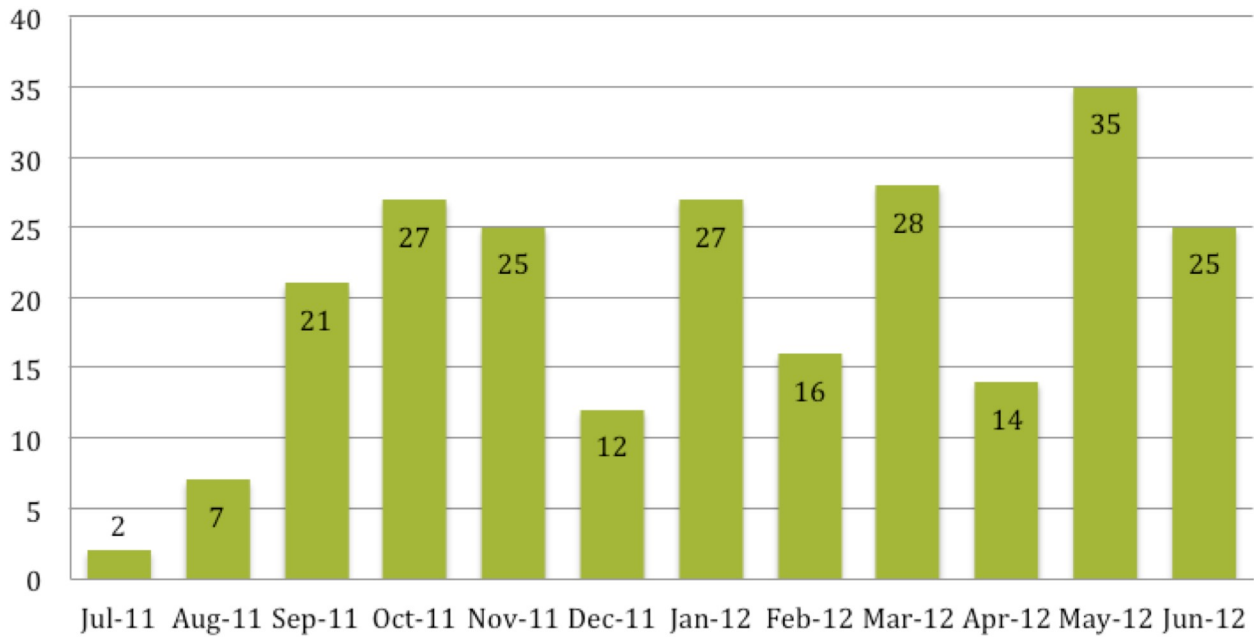
Plaintes et résolutions

Le nombre de plaintes a augmenté de 10 à 132 durant ma première année et je n'ai pas comparé l'année précédente pour cette raison. Le décuplement parle pour lui-même.

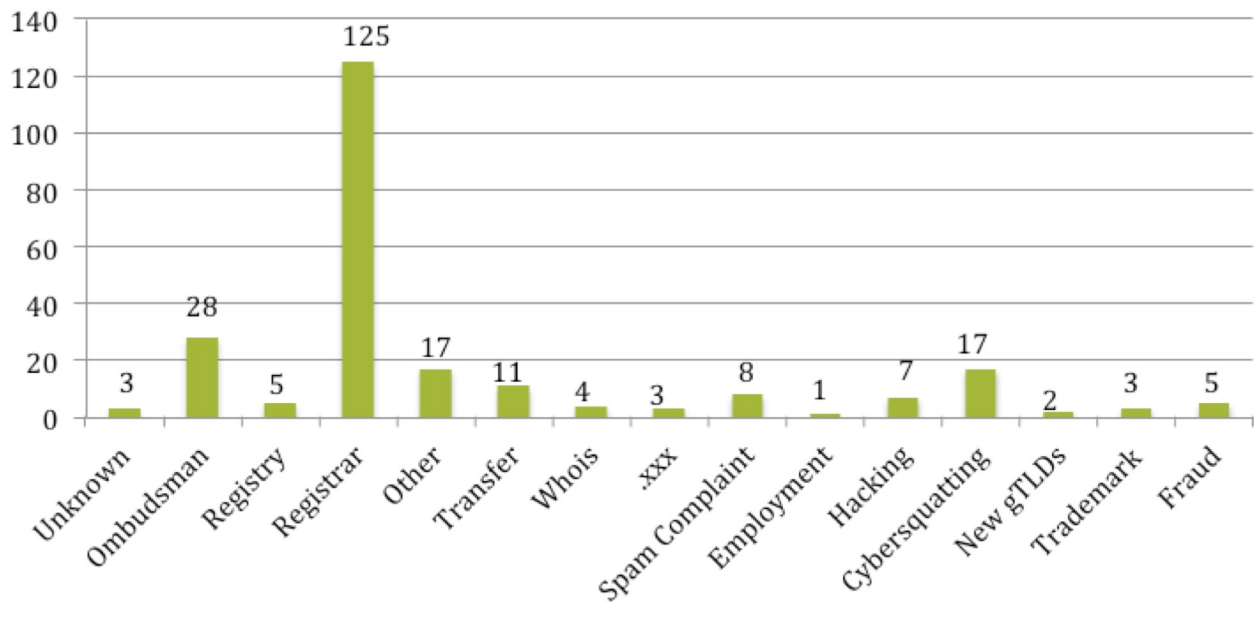
Dans ce rapport j'ai inclus les statistiques des plaintes et vous verrez qu'un grand nombre des plaintes reçues sont en dehors de la compétence du médiateur. Et cela parce que le bureau est structuré pour traiter des questions particulières à un niveau relativement réduit. Ceci soulève plusieurs questions. En premier lieu, les statuts constitutifs et le cadre devraient-ils être révisés afin d'élargir la compétence et ainsi fournir une aide plus diversifiée ? Deuxièmement, y a-t-il un besoin organisationnel pour la gestion générale des plaintes au sein de la communauté de l'ICANN ?

Le département de la conformité contractuelle de l'ICANN gère un très grand nombre de questions, notamment celles liées au contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement de l'ICANN, ainsi que d'autres questions. J'ai souvent envoyé certaines questions au service de la conformité contractuelle avec qui j'ai développé de très bonnes relations. Mais certainement, il y a des demandes et certaines plaintes qui ont des remèdes limités.

Complaints Received by Time



Complaints by Type



Plaintes courantes

La majorité des plaintes reçues sont en dehors de mes compétences mais j'ai reçu un certain nombre de plaintes concernant des questions telles que la gouvernance et le remboursement des candidatures aux nouveaux gTLD. Certaines de ces plaintes sont en cours et continuent de faire l'objet d'une enquête, avec de grandes possibilités de surmonter les différences avec ma stratégie.

J'ai également reçu d'autres plaintes qui, bien qu'étant dans le cadre de mes compétences, les plaignants n'ont pas suivi la plainte et n'ont pas donné suite à mes questions et à l'enquête, ce qui signifie que je n'ai pu parvenir à aucune conclusion. À chaque fois que j'ai mené une enquête et rédigé un rapport, je les ai publiés dans mon blog et mon site Web.

La majorité des plaintes non juridictionnelle que j'ai reçues concernent un bureau d'enregistrement et un client. Bien que celles-ci soient en dehors de ma portée, j'essaie d'aider à résoudre la question entre les parties quand je vois que la question relève plutôt d'un problème de communication que d'une injustice. Malheureusement, beaucoup de consommateurs ne sont pas au courant des problèmes qui peuvent survenir lors de l'expiration de l'enregistrement d'un nom de domaine, mais il y a eu quelques cas où les noms ont été volés et où les détails de l'enregistrement ont été perdus, ce qui a causé des problèmes.

Dans certains cas où j'ai vu qu'il y avait une injustice, j'ai intervenu malgré le manque de compétence, malgré certaines critiques. Par exemple, on m'a demandé de négocier avec un site web dont les photographes ont été arrêtés par la police et on leur a demandé d'éliminer la photo d'une personne de 17 ans qui n'avait été inculpée par la police d'aucune infraction. J'ai décidé de m'impliquer, même si la question n'était pas dans le cadre de ma compétence, et j'ai écrit un billet de blog sur ce qui a été critiqué dans de nombreux endroits. Dans les cas où le contenu est international, les poursuites judiciaires sont bien au-delà des possibilités de nombreux plaignants. Lorsqu'il y a eu une injustice, mais que la question n'est pas dans le cadre de ma compétence, il peut être frustrant ne pas pouvoir aider.

Problèmes systémiques

Pendant ma première année comme médiateur, j'ai été conscient de l'exigence spécifique d'identifier tous les problèmes systémiques qui peuvent exiger une enquête et de rendre des comptes au Conseil. Un problème systémique serait celui où il y a eu une panne systématique ou un problème qui se répète, n'ayant pas été résolu malgré les efforts des parties. Bien qu'il existe des thèmes pour les plaintes, je n'ai pas identifié de problèmes que l'on pourrait décrire comme systémiques. L'ICANN a des politiques très fortes sur la révision et l'auto-examen. En outre, la communauté de l'ICANN est articulée et prête à exprimer des commentaires sur toutes les questions où il y a un désaccord. Cela réduit le risque qu'un problème systémique ne soit pas résolu. Bien entendu, cela ne veut pas dire qu'il faudrait cesser d'être vigilants. Une partie de ma tâche habituelle est de lire les rapports de la communauté, ainsi que la couverture médiatique où il n'y a souvent aucune inhibition sur la critique. Il y a un certain nombre de blogs spécialisés dans les questions de l'ICANN, et ils n'hésitent pas à faire des critiques parfois acerbes. Pour assurer que je suis au courant de ces questions, j'ai également développé des relations avec des commentateurs, afin qu'ils sachent que je suis accessible et à l'écoute au cas où il y aurait des problèmes systémiques.

Sensibilisation

Ma participation aux réunions de l'ICANN est un des points forts de mon travail. Le traitement des questions en ligne est adéquat, mais il est difficile d'établir des relations de travail si on ne se réunit pas avec les collègues. À mon avis, les réunions de l'ICANN sont indispensables pour assurer que le bureau du médiateur est considéré comme un paradigme de règlement de litiges crédible. Il semble généralement que le médiateur doit être présent et j'ai entrepris des médiations substantielles à chaque réunion. En outre, comme plus de gens apprennent que je suis disponible, je reçois davantage de visites dans mon bureau. Le processus peut être lent, mais comme mon profil s'appuie sur la communauté, j'espère pouvoir construire une réputation d'être accessible et utile. J'espère aussi rejoindre les nouveaux membres du personnel de l'ICANN et les orienter à propos du rôle de médiateur. Il s'agit d'une exigence pour le personnel mais c'est génial parce que j'ai l'occasion de faire connaissance des nouveaux membres du personnel, ce qui est un véritable privilège.



ICANN 42 à Dakar, Sénégal

J'ai assisté à ma première réunion de l'ICANN à Dakar, Sénégal. Cette réunion a été la plus importante pour moi, parce que même si j'avais rencontré le personnel de l'ICANN dans ma présentation à Los Angeles, je n'avais pas encore rencontré tous les membres de la communauté. La participation à cette réunion était plus réduite, en partie

à cause de la distance à parcourir et le voyage,

Réunions du conseil et du personnel à Dakar

qui m'a pris plus d'une journée pour arriver de la Nouvelle Zélande, a été formidable pour moi. Toutefois, la communauté de l'ICANN a été très accueillante, et je me suis réuni avec autant de membres que possible.

ICANN 43 - San José, Costa Rica

La réunion du Costa Rica a été fascinante car c'est le premier engagement avec les membres hispanophones de la communauté de l'ICANN. Il y a eu un certain nombre d'engagements très forts au sein de la communauté, et j'ai été en mesure de faciliter le règlement de certains litiges, avec des défis intéressants de faire la médiation à travers un interprète. J'ai reçu une plainte au sujet d'une publicité pour l'ICANN 44 à Prague, mais les hôtes de la réunion de Prague impliqués ont été très aimables et coopératifs et ils ont supprimé les annonces en question.

ICANN 44 – Prague, République Tchèque

Prague a également présenté des défis fascinants, et à cause de la prise de conscience croissante sur mon bureau et sur ma disponibilité j'ai passé pas mal de temps avec beaucoup de visiteurs. Parfois, je me suis vu confronté à des défis, avec un équilibre entre mon besoin de faire de la sensibilisation auprès de la communauté de l'ICANN pendant une réunion et le temps alloué à mes visiteurs pour discuter différentes questions dans mon bureau. Comme au Costa Rica, j'ai également mené une médiation supplémentaire et j'ai facilité le règlement d'un problème.

Utilisation accrue du bureau du médiateur par la communauté

Si le nombre de plaintes est une mesure de la prise de conscience, les tableaux de la page trois montrent que la communauté a commencé à utiliser beaucoup plus mon bureau, surtout par rapport à la même période l'année dernière. L'augmentation est de 10 plaintes pour la même période en 2011 à 132 plaintes pour la même période en 2012. Alors que beaucoup de plaintes sont en dehors de mes compétences, bien des fois j'envoie le plaignant à l'endroit approprié pour résoudre le problème. Les plaignants sont généralement très reconnaissants pour cette aide.

Système de mesure

J'ai pris en considération diverses méthodes pour mesurer le succès de mon bureau. J'ai essayé d'utiliser des enquêtes pour un aspect particulier, la formation 101 de médiateur, bien que le nombre des enquêtes retournées ait été faible. J'ignore si cela est très précis, mais ceux qui participent à la formation considèrent qu'elle est utile et ils ont affirmé que leurs connaissances ont augmenté.

Je crois que l'utilisation accrue de mon bureau est la mesure qui démontre la confiance dans le bureau ainsi qu'une plus grande sensibilisation. Une partie de ma fonction est de servir de paratonnerre pour les plaintes, et il y a certainement un grand nombre dans la communauté de l'ICANN. Il est intéressant de voir que lorsque j'ai reçu des critiques virulentes, aucune n'a en fait été suivie par une plainte à mon bureau. Il ne faut pas se montrer trop confiant, parce que même après près d'un an au bureau, il y a probablement toujours une certaine appréhension quant à utiliser les services du médiateur.

Pratiquement toutes les plaintes sont répondues dans les 24 à 48 heures. Parfois il y a un retard, mais rarement pendant plus d'une journée ou deux, et c'est parce que je suis en déplacement. En assurant des connexions sans fil quand je voyage, je peux être étroitement en contact avec mon système de gestion des plaintes.

Nombre de plaintes reçues, par pays

1. République argentine (1)
2. Arménie (1)
3. Commonwealth d'Australie (9)
4. République d'Autriche (3)
5. Royaume de Bahreïn (1)
6. République populaire de Bangladesh (1)
7. Royaume de Belgique (1)
8. République fédérative du Brésil (1)
9. République populaire de Bulgarie (1)
10. Canada (17)
11. République populaire de Chine (2)
12. République du Costa Rica (1)

13. République de Chypre (1)
14. Royaume du Danemark (1)
15. Allemagne (4)
16. République hellénique de Grèce (1)
17. Guernesey (1)
18. Hong Kong (1)
19. République d'Inde (11)
20. République d'Italie (6)

Formation

21. Japon (1)
22. Namibie (2)
23. Royaume des Pays bas (2)

- | | |
|--|---|
| 24. République islamique du Pakistan (2) | 32. République de Trinité et Tobago (2) |
| 25. Puerto Rico (1) | 33. République de Turquie (4) |
| 26. Fédération Russe (2) | 34. République d'Ouganda (1) |
| 27. République de Singapour (2) | 35. Émirats Arabes Unis (3) |
| 28. République d'Afrique du Sud (4) | 36. Royaume-Uni de Grande Bretagne et
Irlande du nord (31) |
| 29. Espagne, état espagnol (3) | 37. États-Unis (107) |
| 30. Royaume de la Suède (5) | |
| 31. Confédération Suisse (2) | |

Je suis fortement engagé à la formation continue, comme indiqué dans le rapport. Outre la formation spécifique des médiateurs, j'ai également assisté à des séminaires et participé récemment à des processus de médiation avec des homologues au Canada, en Angleterre et au Kenya pour résoudre des litiges en ligne en utilisant Skype. Ce sera un outil très utile, notamment pour moi.



Formation à Macao avec des collègues de l'IOI.

Prochaines étapes

Mes objectifs pour l'exercice fiscal 2013 sont :

- travailler continuellement sur la sensibilisation et accroître l'accessibilité
- continuer à augmenter l'accès et la crédibilité du système de plaintes
- établir un nouveau système de gestion des cas et moderniser le logiciel actuellement utilisé
- continuer à établir des relations avec la communauté Internet de la Nouvelle-Zélande
- élaborer un protocole de gestion des plaintes pour les plaintes à propos de moi
- développer un manuel de bureau du médiateur
- poursuivre le processus de formation pendant les conférences nationales et internationales
- développer des relations avec les médiateurs à l'échelle locale et internationale

**OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN**
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Courrier électronique :
ombudsman@icann.org

Formulaire de plainte en ligne :
ombudsman.icann.org/complaints/