

Cadre de travail du Médiateur

Introduction

Le bureau du Médiateur (Ombudsman) et le travail qu'il effectue pour l'ICANN sont établis par [Article V of the ICANN Bylaws](#).

Le Médiateur de l'ICANN est indépendant, impartial et neutre. Sa fonction est d'agir à titre d'administrateur de règlement de différends (Alternative Dispute Resolution – ADR) pour la communauté ICANN qui souhaite déposer une plainte au sujet d'une décision, mesure ou d'un manque de mesure émanant d'un membre ou du conseil d'administration. L'objectif du bureau est d'assurer que les membres de la communauté ICANN ont été traités équitablement. Le Médiateur agit comme agent impartial et tente de résoudre les plaintes relatives à un traitement inéquitable par l'ICANN en ayant recours aux techniques ADR.

Le bureau du Médiateur est sous la seule responsabilité du Conseil d'administration de l'ICANN. Le Médiateur ne peut être radié, sauf par une majorité de 75 % des votes du Conseil d'administration. Il est habilité à avoir accès à toute la documentation, aux fichiers, etc., de l'ICANN et peut interroger le personnel et les membres du conseil d'administration sur des questions ayant trait à l'ADR.

Afin de favoriser les informations sur les questions ayant cours dans la communauté ICANN, le Médiateur est habilité à faire prendre une prise de conscience sur l'équité administrative ; par ailleurs, afin de permettre à la communauté de prendre connaissance des résultats de cas similaires précédents, il est habilité à publier les plaintes et leurs résolutions sur une portion du site web de l'ICANN prévue à cette fin. Ces publications seront effectuées de façon générique afin de protéger le caractère confidentiel et le privilège des communications avec le bureau du Médiateur.

Le Médiateur fournira un rapport annuel au Conseil d'administration, rapport qui sera publié sur le site web.

Le Médiateur mènera les activités appropriées de communication afin d'aboutir à une prise de conscience des consommateurs au sein de la Communauté ICANN, d'élargir leur niveau de connaissance sur le processus de médiation et d'encourager le recours aux processus ADR.

Le Médiateur adhèrera au [standards of practice adopted by The Ombudsman Association](#).

Le Médiateur agira à titre de leader en donnant l'exemple et en favorisant l'équité, l'égalité, la clarté, l'innovation, ainsi qu'en fournissant une assistance à l'ICANN et à la communauté en développant une prise de conscience du rôle du Médiateur.

Le bureau du Médiateur s'attachera à fournir des certifications et à promouvoir des équivalences avec les organes de médiation pertinents.

Compétences du Médiateur

Le Médiateur de l'ICANN recevra les plaintes et aura compétence en matière de plaintes concernant :

- Les décisions, les mesures ou le manque de mesures émanant d'un ou de plusieurs membres du personnel de l'ICANN ;
- Les décisions, les mesures ou le manque de mesures émanant du Conseil d'administration et qui ne s'accordent pas avec les Statuts ou les Règlements.

Le Médiateur n'a pas compétence en matière de plaintes concernant :

- Les questions administratives internes ;
- Les questions de personnel ;
- Les questions relevant de l'appartenance au Conseil d'administration ; ou
- Les questions relevant des relations entre distributeurs/fournisseurs.

Le Médiateur peut décliner avoir compétence en matière de plaintes dans les circonstances suivantes :

- Lorsque la personne déposant une plainte était, ou aurait dû être, au courant de la décision, de la recommandation, de l'acte ou de l'omission auxquels se réfère la plainte plus de 60 jours avant que le Médiateur ne la reçoive ;
- Lorsque l'objet de la plainte affecte principalement une personne autre que le plaignant et que celui-ci n'a pas suffisamment d'intérêt personnel dans celle-ci ;
- Lorsque la nature de la plainte est répétitive, triviale, vexatoire, frivole, sans substance, abusive, ou que la plainte n'a pas été déposée de bonne foi ;
- Lorsque, compte tenu de toutes les circonstances, le Médiateur n'a pas besoin de prendre d'autres mesures pour résoudre la plainte ;
- Lorsque la plainte est abandonnée ou retirée par écrit par le plaignant ;
- Lorsque le plaignant révoque le processus ADR en entamant soit un processus d'examen formel sous [Article IV of the Bylaws](#), soit une procédure juridique externe.

Pouvoirs du Médiateur

Le Médiateur aura recours à différentes techniques ADR pour faciliter la résolution équitable, indépendante, impartiale et rapide des plaintes adressées par des personnes (ou déposées de la propre initiative du Médiateur).

Le Médiateur n'est pas habilité à établir, changer ou mettre de côté un règlement, une décision, un acte ou une omission administratifs ou émanant du Conseil d'administration. Il est habilité à enquêter sur ces questions et à avoir recours à la technique ADR pour les résoudre.

Lorsque, dans le cadre de l'enquête sur une plainte, le Médiateur forme l'opinion qu'il y a eu une infraction grave à l'équité administrative, ou qu'il y a eu une mauvaise administration, il avisera le Conseil d'administration des circonstances y afférant (voir

les principes clés concernant l'équité administrative dans le « Code de la justice administrative 2003 » du Médiateur de Colombie Britannique, http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/Public%20Report%2042.pdf).

Lorsqu'il n'y a pas d'autre façon d'appliquer les techniques ADR, ou s'il n'y a pas de possibilité de parvenir à une résolution, le Médiateur avisera le plaignant des procédures d'examen formel.

Si le Médiateur décline avoir compétence, il informera le plaignant par écrit de sa décision.

Le Médiateur sera habilité à faire des recommandations au Conseil d'administration en ce qui concerne les affaires relatives aux plaintes qu'il a examinées. Quand une recommandation aura été faite auprès du Conseil d'administration, celui-ci répondra au Médiateur dans les 60 jours après sa prochaine Assemblée à la suite d'une recommandation.

Confidentialité

Toutes les affaires adressées au Médiateur seront traitées de façon confidentielle. Le Médiateur n'adressera de questions ou n'informera le personnel et les membres du Conseil d'administration de l'ICANN de l'existence et de l'identité d'un plaignant qu'aux fins de mener à bien la résolution de la plainte. Le personnel de l'ICANN et les membres du Conseil d'administration garderont confidentielles l'existence d'une plainte et l'identité du plaignant, sauf pour mener à bien la résolution de la plainte.

D'une manière générale, du fait de la nature même du travail du bureau du Médiateur, le Médiateur *s'abstiendra* de fournir son témoignage dans le cadre d'une procédure susceptible de révéler des informations informelles et confidentielles qui lui auraient été fournies au cours d'une enquête.

Réception d'une plainte

Toutes les plaintes seront adressées par écrit au bureau du Médiateur.

Le bureau du Médiateur fournira un formulaire interactif sur le site web de l'ICANN pour faciliter le dépôt des plaintes.

Les plaintes écrites adressées au bureau du Médiateur contiendront les informations suivantes :

- Informations concernant le plaignant :
 - Nom, adresse, adresse postale, numéro de téléphone, adresse de messagerie électronique, nom de domaine ;
- La date de l'acte, de l'omission ou de la décision de l'ICANN, ainsi qu'une description de l'acte, de l'omission ou de la décision ;
- Une description prouvant que le plaignant a un intérêt personnel suffisant dans l'affaire ;

- La nature et la base de la plainte relative à l'acte, à l'omission ou à la décision ;
- Un résumé des contacts intervenus entre le plaignant et le personnel de l'ICANN ou le Conseil d'administration concernant la question, le cas échéant ;
- Toutes autres informations que le plaignant souhaite fournir.

Procédure après examen

Les plaintes adressées au bureau du Médiateur seront traitées dans les délais, de façon informelle et confidentielle (sauf comme indiqué ci-dessus). Les communications avec les plaignants s'effectueront généralement par courrier électronique ou par téléphone afin d'accélérer l'échange d'informations. Quand le bureau du Médiateur clôturera une plainte, sa décision appartiendra à l'une des catégories suivantes et le plaignant sera si possible avisé par courrier électronique :

- Il décline avoir compétence ;
- La plainte est retirée ;
- La plainte est abandonnée ;
- La plainte est non résolue et actualisée aux termes du Règlement IV ;
- La plainte est résolue ;
- La plainte est résolue et un avis a été adressé au Conseil d'administration ;
- La plainte est résolue et recommandation a été adressée au Conseil d'administration.