



Rapport annuel 2006

La principale fonction du médiateur sera de fournir une évaluation interne et indépendante des plaintes émanant des membres de la communauté ICANN qui estiment avoir été traités de façon inéquitable par le personnel, le Conseil d'administration ou l'un des corps constitutifs de l'ICANN. Le médiateur servira d'avocat objectif de l'équité en cherchant à évaluer, et si possible à résoudre, les plaintes de traitement inéquitable ou inapproprié de la part du personnel, du Conseil d'administration ou l'un des corps constitutifs de l'ICANN, en clarifiant les questions et en utilisant des outils de résolution de conflit comme la négociation, la simplification des formalités et la « navette diplomatique » pour obtenir ces résultats.

(Règlement de l'ICANN, Article V, Section 2)



Créer le dialogue . . . Affirmer l'équité

La lettre du médiateur

30 juin 2006

Au Président et au Conseil d'administration de l'ICANN,

C'est avec grand plaisir que je vous sou mets le second Rapport annuel du Bureau du médiateur.

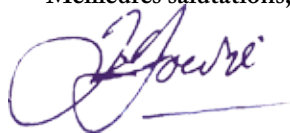
Au cours de cette année, le Bureau du médiateur a continué d'élaborer un système informel de règlement des différends pour la communauté de l'ICANN – système qui a été favorablement accueilli par la communauté et par les entreprises. À mesure du développement du Bureau et de son plan de travail, mes responsabilités à titre de médiateur se différencient, selon moi, en plusieurs catégories : la réception, la transmission et l'investigation des plaintes, l'administration et la gestion des affaires, les activités de diffusion, la recherche et l'évaluation.

Je suis heureux d'informer le Conseil d'administration que le Bureau du médiateur a mis en place une procédure équitable, flexible, réceptive et rapide de gestion des différends soulevés par la communauté. Il s'agit d'un modèle unique de règlement des différends, considéré aujourd'hui comme un « Centre d'excellence » et une institution de médiation professionnelle et compétente.

Je fournis dans ce rapport annuel des informations sur ces principales activités.

Je voudrais enfin exprimer ma constante appréciation aux membres de la communauté de l'ICANN et des organisations de soutien, ainsi qu'au personnel de l'ICANN, pour le soutien continu qu'ils ont fourni.

Meilleures salutations,



Frank Fowlie
Médiateur

Contenu

La lettre du médiateur 2

L'ANNÉE EN REVUE 4

Activités du médiateur 5

Évaluation et recommandations 6

Études de cas 8

Statistiques du médiateur 10

CONCEPTION+ RÉDACTION Tanzania S. King



Le médiateur de l'ICANN Frank Fowlie (à droite) et le médiateur adjoint de l'ICANN Herb Waye (à gauche) lors de la réunion de l'ICANN à Wellington en mars 2006.

L'Année née en revue

La période 2005 – 2006 a été une année active pour mon Bureau. Le Bureau du médiateur a été créé au sein de l'ICANN afin d'agir en qualité de mécanisme informel et indépendant pour assister les membres de la communauté estimant avoir été traités de façon inéquitable. Mon rôle devrait être de recevoir et d'évaluer ces plaintes et de recourir à un certain nombre de techniques alternatives de résolution des différends si j'estime qu'il y a eu inéquité. Je me suis toutefois rendu compte que les demandes reçues à mon Bureau dépassaient cette simple attente. Au cours de l'année passée, mon Bureau a reçu un grand nombre de plaintes et de coordonnées qui se situent hors de la vision exprimée dans l'Article V du Règlement. Dans deux circonstances, des groupes souhaitant faire part de leurs opinions au lieu de déposer des plaintes pertinentes sur des actions, des décisions ou des absences d'intervention du Conseil d'administration, du personnel ou des organisations de soutien, ont utilisé mon Bureau comme cible de campagnes menées par courrier électronique. Dans ces deux cas, j'ai refusé d'examiner les points présentés à mon attention, car ils étaient uniquement l'expression de désaccords avec les décisions envisagées par le Conseil d'administration ; d'amples occasions de faire part de ces désaccords existent déjà dans les forums de commentaires publics.

Mon Bureau a reçu un grand nombre de plaintes et de coordonnées émanant des membres de la communauté ayant eu des problèmes ou des inquiétudes vis à vis d'autres organismes, notamment des registraires. À cette occasion, je dois souligner la coopération exceptionnelle de l'agent de liaison en chef des registraires et du directeur de liaison des registraires. Ils ont été en mesure de fournir une assistance à cette portion de la communauté après avoir reçu une affaire transmise par mon Bureau.

Au cours de l'année passée, j'ai actualisé le cadre de travail du médiateur afin qu'il reflète les activités opérationnelles du Bureau. Le cadre de travail a été traduit en plusieurs langues ; il est disponible sur la page Web du médiateur pour téléchargement en fichier .PDF. J'ai également examiné et actualisé le formulaire de plainte ; j'ai ajouté un formulaire permettant de « Contacter le médiateur » et j'ai fourni davantage d'informations pratiques sur la page Web.

Le système SeeMore sur la gestion des cas est installé et opérationnel ; il permet de suivre les plaintes de façon plus automatique et efficace. Depuis sa création en novembre 2004, mon Bureau a ouvert près de 2000 dossiers.

Le personnel TI de l'ICANN a pu se procurer le domaine www.icannombudsman.org pour mon Bureau et l'a rendu opérationnel – ce qui constitue une autre démonstration de mon indépendance. Je les remercie de leur aimable assistance.

Mon Bureau a utilisé des services de traduction pour un certain nombre de dossiers et de documents au cours de l'année. Nous avons établi ce que nous estimons être un scénario gagnant avec la Richmond Multicultural Concerns Society. C'est un atout pour mon Bureau, car je suis en mesure d'obtenir un service de traduction prompt et exact d'une source indépendante, séparée et à part de l'ICANN, et de ce fait de conserver le caractère confidentiel des documents. C'est un atout pour le fournisseur de services – un groupe communautaire pour immigrants – qui peut ainsi accéder à une gamme étendue de linguistes pour effectuer les traductions, ce qui contribue à financer ses programmes.



Activités du médiateur : Réception, transmission et investigation des plaintes

Les tableaux et graphiques contenus dans ce rapport annuel fournissent des informations sur le volume des contacts, le pays d'origine, la classification des plaintes et les résolutions.

Le nombre de plaintes dans mes compétences (actions, décisions ou non-intervention du conseil d'administration, du personnel ou des organisations de soutien), exprimé en pourcentage du total, correspond aux données que j'ai pu examiner dans d'autres bureaux de médiateurs.

Diffusion, Éducation des consommateurs et activités des homologues

Selon ma définition, la diffusion inclut : parler à des groupes, organiser des événements de représentation, de formation, ainsi que des activités de médiateurs homologues. Mon objectif d'ensemble a trois volets : informer la communauté de l'ICANN de l'existence et des activités du Bureau du médiateur, lui donner un caractère professionnel grâce à des activités permanentes d'apprentissage et faire passer un message constant dans les communautés de l'ICANN et des parties intéressées, des officiels des gouvernements, des utilisateurs et des personnes intéressées, ainsi que dans ma propre communauté, selon lequel le Bureau du médiateur mérite sa réputation de « Centre de l'excellence » pour le règlement en ligne des différends et pour la médiation en général. Mon objectif primordial est de faire en sorte que tous considèrent le bureau comme un centre de l'excellence où règne un esprit de professionnalisme et de service juste et équitable.

Ma priorité au cours de cet exercice a été de former et d'orienter le personnel afin qu'il soit mieux à même de transmettre des informations sur le Bureau à la communauté dans laquelle ils évoluent et afin de lui permettre de fournir des informations à la communauté sur la possibilité de recourir à mon Bureau en cas de différend ou de conflit.

J'ai de façon générale essayé de faire correspondre mes voyages à l'étranger pour les activités de diffusion avec les réunions de l'ICANN. Ce principe permet d'augmenter considérablement les économies en frais de voyages. Les cours de formation ont chacun été identifiés et prévus dans le budget ; ils sont également prévus séparément dans le budget. Au cours de l'exercice 06-07, j'espère pouvoir organiser une formation pour tout le personnel sur les points fondamentaux du règlement des différends basé sur les intérêts et les gains mutuels et fournir ce faisant un outil de plus à l'organisation, afin de réduire les conflits au niveau le plus bas possible.

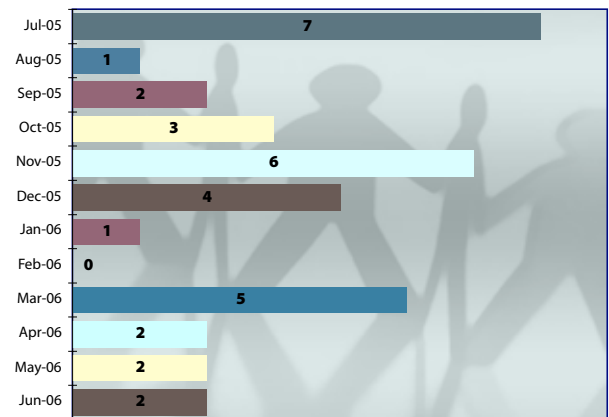
Au cours de l'exercice 05-06, je me suis inscrit ou j'ai conservé mon inscription au Forum of Canadian Ombudsman, à la United States Ombudsman Association, à l'International Ombudsman Association et à l'International Ombudsman Institute.

J'ai effectué des présentations pour des particuliers, des organisations, des conférences et des institutions académiques, allant de l'European Ombudsman et de la Conférence des Nations Unies sur la résolution en ligne des litiges aux étudiants du système judiciaire de mon alma mater, l'université Royal Roads.

En avril 2006, j'ai été admis comme membre du Centre for Information Technology and Dispute Resolution à l'université du Massachusetts – Amherst, et je suis reconnaissant au Dr Ethan Katsh pour cet honneur. Ma contribution dans ce domaine sera d'évaluer des programmes de règlement de différends pour les médiateurs.

Les tableaux suivants donnent les grandes lignes des activités de diffusion auxquelles j'ai participé.

Total des activités de diffusion : 35 Exercice 06 (1er juillet 2005 – 30 juin 2006)



File No.	Month	Activity	Location
05-14	July	3 rd Annual European Internet Domain Name Summit	Paris
05-15	July	Presentation, OECD	Paris
05-16	July	Executive Director, Forum sur les Droits sur l'Internet	Paris
05-17	July	Director General, Working Group on Internet Governance	Geneva
05-18	July	Presentation, World Intellectual Property Organization	Geneva
05-19	July	Presentation, DIPLO Foundation	Geneva
05-20	July	ICANN Meetings Luxembourg (9 days)	Luxembourg
05-21	Aug	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-22	Sept	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-23	Sept	United States Ombudsman Assoc Meetings (4 days)	Nashville
05-24	Oct	Program on Negotiation Professional Development (4 days)	Cambridge, Mass.
05-25	Oct	Adjunct Ombudsman Orientation (4 days)	Marina del Rey
05-26	Oct	New Staff Orientation (2 sessions)	Marina del Rey
05-27	Nov	Northwest Ombuds Association (by conference call)	Seattle
05-28	Nov	New Staff Orientation (5 sessions)	Vancouver
05-29	Dec	ICANN Meetings, 9 days	Vancouver
05-30	Dec	Media Interview, CanWest News Service	Vancouver
05-31	Dec	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
05-32	Dec	Technology Negotiation Program Setup	Marina del Rey
06-01	Jan	New Staff Orientation	Marina del Rey
06-02	Jan	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
06-03	Jan	Regional Liaison Briefing	Marina del Rey
06-04	Jan	Advanced Investigations Course	Toronto
06-05	Mar	Staff Negotiation and Ethics Training (Postponed)	Brussels
06-06	Mar	European Ombudsmen courtesy calls	Brussels
06-07	Mar	Regional Liaison Cairo	Cairo
06-08	Mar	UN Forum on Online Dispute Resolution (3 Days)	Cairo
06-09	Mar	ICANN Meeting (9 days)	Wellington
06-10	Apr	International Ombuds Assoc Annual Meeting (4 Days)	San Diego
06-11	Apr	Undergraduate Lecture, Royal Roads University	Victoria BC
06-12	May	Richmond Multicultural Concerns Society (translation)	Richmond BC
06-13	May	Briefing Session with Board of Directors	Marina del Rey
06-14	June	Lecture, Vancouver Scholars, Simon Fraser University	Vancouver
06-15	June	ICANN Meeting (9 days)	Marrakesh

Évaluation et recommandations

Au cours de l'exercice, le Bureau du médiateur a été examiné par un évaluateur de l'Organisation internationale de normalisation. Cet examen a fait intervenir une comparaison avec les critères établis dans la norme 10002 de l'ISO, « Gestion de la qualité – Satisfaction des clients – Directives de gestion des plaintes dans les organisations ».

Voici le texte du rapport de l'évaluateur :

Le Bureau du médiateur répond à l'intention et aux exigences générales de l'ISO 9001:2000, clauses 4.2.4, 5.2, 7.2.3, 8.2.1 et 8.4. Le Bureau du médiateur répond à l'intention de la clause en termes du contrôle, de l'identification, de la confidentialité, de la gestion et de l'archivage des dossiers. En ce qui concerne la clause 5.2, la création du Bureau du médiateur par le Conseil d'administration illustre l'engagement de la direction vis à vis de la communauté de l'ICANN à gérer les plaintes des clients comme un mécanisme destiné à améliorer les relations avec les clients. En ce qui concerne la clause 7.2.3, le Bureau du médiateur a établi, documenté et mis en place un processus de commentaires/conformité pour les clients ; ces commentaires sont communiqués via le site web de l'ICANN, ainsi que par le biais de programmes de diffusion et d'éducation. En ce qui concerne les clauses 8.2.1 et 8.4, le Bureau du médiateur constitue l'un des moyens dont dispose l'ICANN pour suivre et mesurer la perception qu'ont les clients de l'aptitude de l'organisation à répondre aux exigences des clients et du service par le biais de mesures conformes. Les données de mesure fournissent un petit échantillonnage, en raison de la création récente du Bureau du médiateur ; il existe toutefois un potentiel substantiel au fil du temps qui permettra à l'identification des types de points de déceler les domaines dans lesquels les procédés pourront s'améliorer.

La seule observation sur le Bureau du médiateur en ce qui concerne les clauses 5.2 et 8.2.1 porte sur l'aptitude de l'ICANN à répondre à ses propres exigences, établies par le règlement, concernant l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du Bureau du médiateur, ainsi qu'aux exigences des clients basées sur les conditions de renouvellement des contrats et sur le fait qu'il n'existe actuellement aucune autorisation de contrat officielle. Cette observation porte sur la perception potentielle que peuvent avoir les clients du manque d'objectivité du Bureau du médiateur, en raison d'une crainte de résiliation de contrat ou du manque de confiance dans l'autorité de la partie contractante.

Au cours de l'exercice 2006 – 2007, le Bureau du médiateur fera l'objet d'une autre évaluation effectuée par un processus indépendant qui comparera sa création par l'ICANN avec les normes figurant dans les textes.

Le cadre de travail des responsabilités de la direction basées sur les résultats exige que j'examine cinq indicateurs de



Le médiateur Frank Fowlie donnant un discours lors d'une réunion de l'ICANN à Wellington, Nouvelle-Zélande, en mars 2006.

performance relatifs à quatre questions d'évaluation et que j'en adresse chaque année un rapport au Conseil d'administration.

1. Pertinence – A-t-on un besoin constant d'un Bureau de médiateur ?

L'analyse des tendances est illustrée par les différents tableaux et graphiques figurant dans ce rapport.

Il existe un certain nombre d'indicateurs du bien-fondé de mon Bureau. Premièrement, le volume des plaintes reçues et la diversité des points portés à mon attention en qualité de médiateur. Ce facteur indique que la communauté continue de considérer mon Bureau comme un point de référence crédible pour gérer les différends.

Deuxièmement, la diversité même des sources de plaintes : détenteurs individuels de noms de domaines, demandeurs d'avantages administratifs fournis par l'ICANN, directeurs des CCTLD, organisations et membres du conseil d'administration, indique que mon Bureau est en mesure de répondre à une gamme étendue de questions ayant trait à l'équité ; cette large acceptation de mon Bureau constitue une reconnaissance de fait de son bien-fondé.

L'analyse des médias continue d'illustrer une opinion positive sur le Bureau au sein de la communauté.

2. Les ressources du Bureau du médiateur sont-elles suffisantes pour lui permettre d'exercer ses fonctions ?

Au cours de l'année, j'ai pu créer le poste de médiateur adjoint dans mon Bureau. M. Herb Wayne, un compatriote canadien, assiste mon Bureau lorsque je suis en vacances ou malade, en recevant la correspondance de la communauté et en y répondant. M. Wayne a également participé à deux réunions de l'ICANN en qualité de volontaire, afin de m'aider à faire fonctionner un bureau physique au cours de ces réunions.

À mesure que la charge de travail de ce Bureau continue d'augmenter dans tous ses domaines d'activités (gestion des plaintes, diffusion et administration) et que s'y ajoutent des voyages fréquents, il s'ensuivra naturellement que du personnel supplémentaire sera nécessaire. J'ai soumis une proposition au Conseil d'administration demandant approbation pour engager une personne à temps partiel dans mon Bureau.

Au cours de l'exercice 05-06, les ressources budgétaires fournies par l'ICANN ont été suffisantes pour répondre aux besoins opérationnels, administratifs et de diffusion de mon mandat.

3. Rentabilité – Améliorations ou efficacités réelles ou potentielles, ou économies de coûts dans la fourniture ou l'administration des programmes de l'ICANN ? Y a-t-il d'autres modèles de médiateur exécutif que l'ICANN pourrait employer ?

Il existe un certain nombre de moyens de mesurer les améliorations des systèmes. Premièrement, j'ai proposé des suggestions ou des recommandations d'amélioration des systèmes. Elles s'échelonnent de la création de politiques à l'établissement de normes de participation minimum pour les membres de certaines organisations de soutien. Toutes ces améliorations des systèmes influent à un certain degré sur les opérations de l'ICANN.

Deuxièmement, depuis la création de mon Bureau, le nombre de cas qui ont été présentés au Comité de reconsidération du Conseil d'administration a fortement diminué.

Troisièmement, en utilisant d'autres techniques de résolution des différends, y compris les investigations, mon Bureau a été en mesure d'aider les parties à résoudre leurs différends en minimisant le caractère litigieux ; il a par conséquent réduit le nombre de situations antagonistes et a créé un gain de temps, tant pour les membres de la communauté présentant des cas que pour l'ICANN.

Recommandations

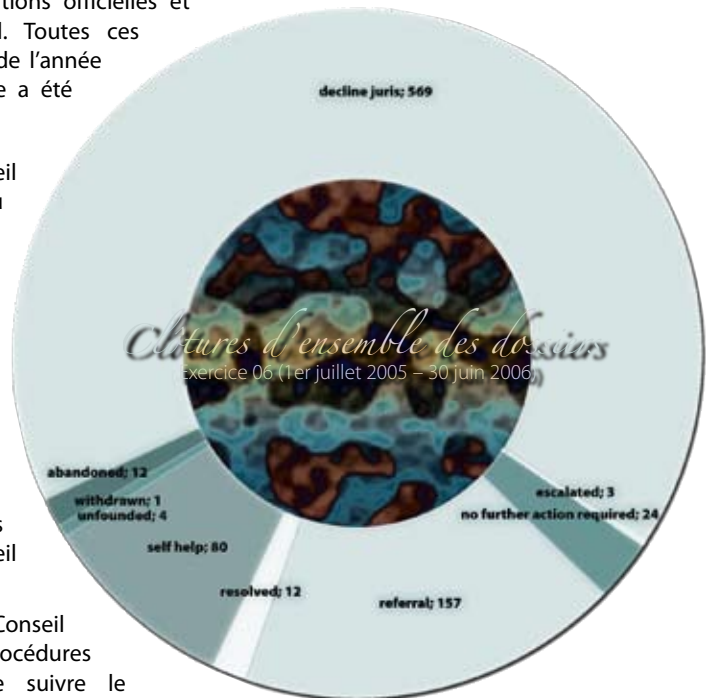
Au cours de l'exercice 04-05, j'ai fourni des recommandations officielles et officieuses au Conseil d'administration et au personnel. Toutes ces recommandations ont été incluses dans le rapport annuel de l'année dernière et, étant donné que la recommandation officielle a été exécutée, je n'ai pas d'autres commentaires.

Au cours de l'exercice 05-06, j'ai informé deux fois le Conseil d'administration de certains cas où j'ai jugé qu'il y avait eu injustice ou prévarication vis à vis d'un ou de plusieurs membres de la communauté de l'ICANN. Il s'agissait là de l'aboutissement d'enquêtes menées par mon Bureau. Dans l'un des cas, j'ai recommandé que l'ICANN présente des excuses à un membre de la communauté qui avait fait l'objet d'un mauvais traitement de la part d'un membre du personnel. Dans le second cas, j'ai présenté un certain nombre de recommandations concernant une procédure de vote utilisée par l'une des organisations de soutien de l'ICANN, ainsi que des normes de participation minimum pour les membres du comité. Toutes mes recommandations officielles ont été acceptées et exécutées par le Conseil d'administration.

J'ai présenté une recommandation officieuse au Conseil d'administration, à savoir développer des politiques et procédures générales sur sa gouvernance, et je continuerai de suivre le développement de cette politique.

À mesure que j'examine les activités de mon Bureau et que je prends en considération les possibilités offertes par d'autres modèles servant à la fois la communauté et l'organisation dans la résolution des conflits, je suis de plus en plus convaincu que le Bureau du médiateur est le choix le mieux approprié. Il est certes possible d'engager des services de médiation, mais je suis toutefois convaincu, en raison du volume des plaintes reçues par mon Bureau, que nous serions perdants en termes de rentabilité, en particulier lorsqu'elle porte sur les activités connexes comme la diffusion. Je suis également convaincu que, dans certaines circonstances, l'utilisation d'un service de médiation ne permettrait pas de gérer les affaires avec la vitesse ou la flexibilité dont on dispose lorsque le médiateur fait partie de l'organisation. Enfin, en fonction des recherches que j'ai effectuées, il n'existe aucun service de médiation indépendant ayant la capacité de répondre aux besoins uniques de l'ICANN.

Je pense qu'il est important de noter le caractère unique du modèle de médiateur de l'ICANN. Au sein de la communauté des médiateurs, mon Bureau a un caractère exceptionnel, car je suis le seul médiateur à régler les différends en ligne. Ayant eu récemment l'occasion, lors de la Conférence des Nations Unies sur la résolution en ligne des litiges (ODR) au Caire, de rencontrer des homologues exerçant eux aussi en ligne, j'en ai conclu que j'étais le seul médiateur dans notre communauté. Compte tenu de ces paramètres, je peux dire en toute certitude que le programme de médiateur de l'ICANN est sans doute le seul programme de médiateur en ligne du monde.





Au cours de l'année, trois points ont été portés à mon attention concernant les réunions de l'ICANN :

Premièrement, j'ai reçu une plainte concernant l'usage de badges d'identification. Le plaignant estimait que l'usage d'un badge d'identification l'empêcherait de participer anonymement. Voici, en partie, ma réponse :

J'ai examiné d'abord le raisonnement à l'appui des badges nominatifs. J'estime qu'il y a des raisons valables au port de badges nominatifs. Premièrement, les badges permettent aux organisateurs des réunions d'assurer que l'accès aux événements de l'ICANN, en particulier ceux payés par les hôtes locaux (comme les banquets, les déjeuners, etc.), est limité aux délégués. Il s'agit d'un élément critique, car les budgets des conférences sont limités, étant donné que les événements sont gratuits pour la communauté. Deuxièmement, le port de badges nominatifs favorise un degré d'engagement social en donnant aux délégués l'occasion d'associer des noms à des visages, ainsi que d'associer des noms aux identités que l'on connaît uniquement en ligne.

Vous avez affirmé que la sécurité n'est pas en question ; étant donné que les badges nominatifs ne sont pas associés à une pièce d'identité émise par le gouvernement, je ne pense donc pas que cet argument constitue un justificatif dérogatoire au port de badges par les participants.

Deuxièmement, vous n'êtes pas obligé de nommer votre société ou votre pays sur le formulaire d'inscription quand vous vous enregistrez en ligne. Comme vous pouvez le voir sur l'échantillon d'inscription ci-dessous portant mon nom, j'ai pu m'inscrire en n'utilisant que mon nom. Votre argument, à savoir que vous êtes obligé de nommer votre employeur et, par conséquent, que vos rapports avec lui risquent d'en souffrir si vous deviez exprimer un avis contraire, ne me semble pas valable.

Troisièmement, je ne vois aucun rapport entre votre plainte et un paradigme de loi sur la protection de la vie privée. Votre nom

et votre photographie sont les seules données personnelles qui vous sont demandées, et vous pouvez demander que votre nom ne soit pas publié dans la liste des participants. La seule chose que l'on vous demande est de fournir votre nom et une photographie pour vous permettre d'accéder aux salles de conférences et aux événements à caractère social. Par conséquent, l'usage des données n'est pas incompatible avec la raison pour laquelle ces données ont été collectées. Les données ne sont pas utilisées dans un autre but que celui pour lequel elles ont été collectées.

Je ne connais aucun argument religieux selon lequel prendre une photographie constituerait une violation du principe du droit de la personne. Si vous avez un exemple concret à me présenter à ce sujet, je serais très heureux de le recevoir.

Quatrièmement, vous avez déclaré que les badges d'identification empêchent quelqu'un de dénoncer des faits. Le rôle et la fonction de la conférence ne sont pas ceux d'un forum public dans lequel vous souleveriez normalement des méfaits de votre employeur. Il n'est toutefois pas interdit, à vous ou à quelqu'un d'autre, de signaler des méfaits lors de la conférence. Selon mon expérience, une conférence ouverte et publique n'est pas un forum au cours duquel signaler des méfaits en anonymité. Ces activités sont normalement canalisées par des bureaux plus privés, tels que le mien, si la personne souhaite conserver l'anonymat. Je souligne que, en vertu de la jurisprudence des États-unis, les bureaux tels que le mien jouent un rôle latent en fournissant aux dénonciateurs la possibilité d'attirer l'attention en toute sécurité sur des délits.

Cinquièmement, après avoir lu ma réponse, si vous préférez continuer à garder l'anonymat dans le cadre de votre participation à l'ICANN, je note qu'il y a d'autres forums au

sein de l'ICANN dans lesquels vous pouvez le faire. Entre autres, vous pouvez vous faire représenter par les différents comités et organisations de soutien, ou encore communiquer au moyen des différents forums électroniques à votre disposition.

Dans la deuxième plainte, un membre de la communauté a exprimé son inquiétude concernant la manipulation des données personnelles demandées au cours du processus d'inscription à la réunion. Comme ce point a été soulevé au cours de la réunion à Vancouver, les lois fédérales et provinciales du Canada et de la Colombie Britannique sur la protection de la vie privée s'appliquent, et je n'ai pu trouver aucune indication que les informations demandées ont été soit collectées ou utilisées dans un objectif non compatible avec celui pour lequel elles avaient été collectées, ou qu'elles violaient une loi canadienne.

Un troisième point a été soulevé concernant l'affichage des agendas des réunions du Conseil d'administration lors des réunions publiques.

Le Règlement prévoit ce qui suit :

Section 4. AVIS ET AGENDAS DE RÉUNIONS

Au moins sept jours avant chaque réunion du Conseil d'administration (ou, sinon, aussitôt que possible), l'avis de la réunion sera publié en même temps que l'agenda, dans la mesure où celui-ci est connu.

D'après mon expérience, les membres du Conseil d'administration sont souvent en voyage pour se rendre sur les différents lieux des réunions de l'ICANN sept jours avant la réunion du Conseil d'administration. C'est pourquoi il est difficile, et parfois logistiquement impossible, de publier plusieurs jours à l'avance un agenda de la réunion du Conseil d'administration. J'estime également que l'avis de réunion est généralement publié bien à l'avance, en conjonction avec les informations connexes sur la réunion de l'ICANN. Enfin, j'estime que l'avis de la réunion est publié dès que le président et les administrateurs estiment avoir les thèmes de discussion nécessaires ; cela a lieu aussitôt que possible.

Voici ce que disent les plaignants sur le Bureau du médiateur :

« Vous êtes allés au-delà de vos devoirs et j'apprécie cela. »

« Merci. J'apprécie vos efforts pour comprendre et clarifier la situation. »

« Je voudrais simplement vous remercier infiniment pour être allés au-delà de ce que je vous avais demandé sur un site web mettant des url aux enchères – et si cela était légal ou non. Nous avons eu un très bon nom et nous sommes ravis. Et vous avez donné de bons sites web et d'excellentes idées. »

« Tout a été résolu maintenant. . . j'apprécie la rapidité de réponse de l'ICANN. »

« J'apprécie vraiment le temps que vous avez consacré à me donner des conseils sur ce point. »

« Vos capacités de conseils sont incroyablement précieuses. »

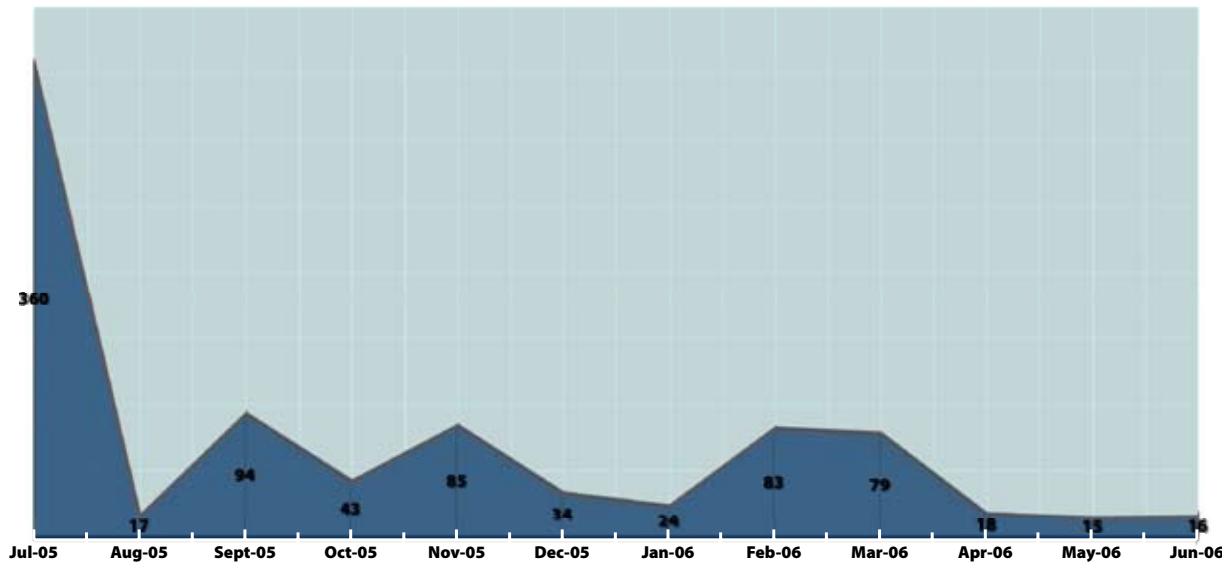
« Comme toujours, j'apprécie votre aide pour intégrer impartialité et professionnalisme dans ce processus. »



Le médiateur de l'ICANN Frank Fowlie avec l'étudiant en droit Reem Wael au Forum des Nations Unies sur la résolution en ligne des litiges au Caire, en mars 2006.

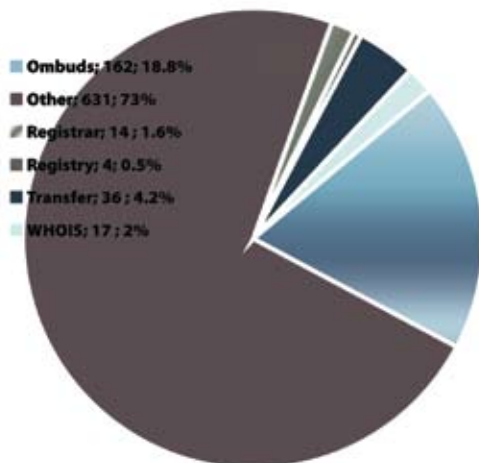
Ensemble des plaintes reçues par mois : 880

Exercice 06 (1er juillet 2005 – 30 juin 2006)

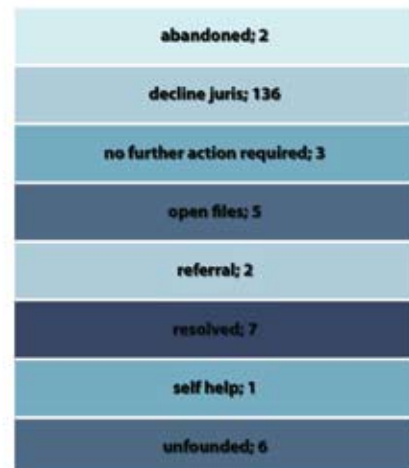


Type de plaintes reçues et résolution des plaintes dans les compétences du médiateur

Exercice 06 (1er juillet 2005 – 30 juin 2006)

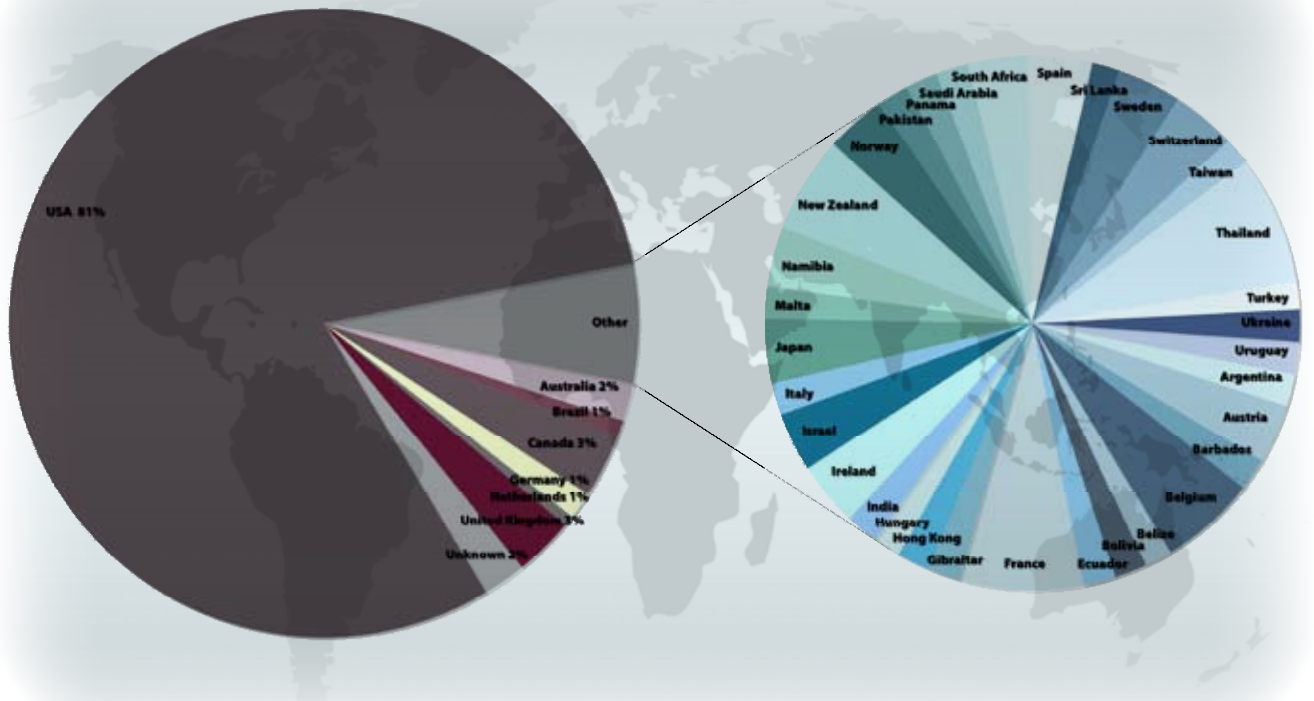


Compétence du médiateur ➤



Répartition géographique des plaignants :

Exercice 06 (1er juillet 2005 – 30 juin 2006)



Argentina; 1	Australia; 17	Austria; 2	Barbados; 1	Belgium; 3	Belize; 1	Bolivia; 1
Brazil; 6	Canada; 30	Ecuador; 1	France; 4	Germany; 11	Gibraltar; 1	Hong Kong; 1
Hungary; 1	India; 1	Ireland; 2	Israel; 2	Italy; 1	Japan; 2	Malta; 1
Namibia; 2	Netherlands; 6	New Zealand; 3	Norway; 2	Pakistan; 1	Panama; 1	Saudi Arabia; 1
South Africa; 2	Spain; 2	Sri Lanka; 1	Sweden; 2	Switzerland; 2	Taiwan; 1	Thailand
Turkey; 1	Ukraine; 1	United Kingdom; 27	Unknown; 19	Uruguay; 1	USA; 699	



Les valeurs de ce Bureau sont les suivantes :

Respect de la diversité Le Bureau du médiateur reconnaît et honore le fait que les membres de la communauté ICANN sont issus de toutes les régions du globe. Étant donné cette diversité, le Bureau du médiateur respectera le fait que différentes cultures ont une vision différente des litiges et des conflits. Le médiateur sera toujours prêt à prendre en compte les différences culturelles lorsqu'il répondra aux litiges et aux conflits.

Excellence dans la médiation Le Bureau du médiateur s'efforcera d'être un leader en termes d'exemple à donner et de promotion de l'équité, l'égalité, la clarté, l'innovation, ainsi qu'en fournissant une assistance à l'ICANN et à la communauté pour développer une prise de conscience sur le rôle du médiateur. Le médiateur s'attachera également à assurer que son Bureau au sein de l'ICANN jouit d'une excellente réputation dans la communauté des médiateurs, entre autres The Ombudsman Association, the United States Ombudsman Association et le Forum of Canadian Ombudsman. Je souhaite développer à l'avenir des relations plus étroites avec les médiateurs d'autres régions du monde afin qu'elles reflètent la nature mondiale de la communauté d'ICANN.

Professionnalisme Dans le cadre de ses fonctions, le médiateur maintiendra et incarnera les plus hautes normes de conduite professionnelle et de respect pour la dignité humaine.

Confidentialité Toutes les parties, que ce soit dans la communauté ou au sein de l'ICANN, qui adressent des informations à l'attention du médiateur, seront assurées que ces informations seront tenues pour confidentielles, sauf dans les cas où elles sont nécessaires pour résoudre des plaintes.

Impartialité Dans chaque situation, le Bureau du médiateur qui recevra des informations de la communauté n'aura aucune idée préconçue quant à l'aboutissement du processus de résolution alternative des litiges, et ne favorisera aucune partie quelconque impliquée dans le processus.

Indépendance Pour rester impartial, le Bureau du médiateur sera indépendant des structures normales de l'ICANN.



Internet Corporation for Assigned Names & Numbers

Bruxelles

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | B-1040 Bruxelles | BELGIQUE
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

Marina del Rey

4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

<http://icannombudsman.org>