

Bureau de l'Ombudsman

# RAPPORT ANNUEL

1er juillet 2017 - 30 juin 2018

# TABLE DES MATIÈRES

3 OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT

4 RÉSUMÉ ANALYTIQUE

6 RAPPORT D'ACTIVITÉS : FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN

7 GESTION DE DOSSIERS

12 SURVEILLER L'ENVIRONNEMENT

13 SENSIBILISATION

15 PROMOUVOIR ET RENFORCER LES NORMES DE CONDUITE  
REQUISES PAR L'ICANN

16 PROMOUVOIR ET RENFORCER LA POLITIQUE  
ANTI-HARCELEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

17 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

18 DEMANDES DE RÉEXAMEN

19 PROCHAINES ÉTAPES



# OBJECTIF

**L'OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT EST DÉCRIT AU [CHAPITRE 5 ARTICLE](#)**

**[5.5 DES STATUTS CONSTITUTIFS](#)** : Chaque année, le bureau de l'Ombudsman publiera une analyse complète des plaintes déposées au cours de l'année et de la suite donnée à 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

## **Grâce au soutien que le Bureau de l'Ombudsman a reçu de la communauté de l'ICANN, de l'organisation ICANN et du Conseil d'administration de l'ICANN, je suis ravi de soumettre mon second rapport annuel en tant qu'Ombudsman de l'ICANN.**

L'exercice fiscal 2018 a été très chargé et productif pour le Bureau de l'Ombudsman. Parmi les faits d'arme, on peut indiquer que l'Ombudsman a eu pour la première fois l'occasion de mener un examen substantiel d'une [demande de réexamen](#).

Tout au long de l'année, mon but principal a été de servir la communauté de l'ICANN. Je suis ravi d'avoir participé à de nombreuses conversations sur le harcèlement, le harcèlement sexuel, les comportements inappropriés et le manque de respect en ligne et en personne. J'ai 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).

J'ai continué à échanger avec la communauté lors des trois dernières réunions publiques de l'ICANN ainsi qu'en d'autres occasions, par exemple lors du récent sommet de la Division des domaines mondiaux à Vancouver en mai 2018 et du Forum sur la gouvernance de l'Internet à Genève en décembre 2017. J'ai continué à participer en ligne à des groupes de travail communautaires et équipes chargés de l'élaboration de politiques en tant qu'observateur ou qu'intermédiaire officiel à titre de prévention (à la demande des équipes de direction) en cas de conflit potentiel ou afin de calmer les ardeurs.

Tout au long de l'année, j'ai continué à cultiver des relations de travail positives avec le personnel de l'ICANN en organisant des visites dans les bureaux d'Istanbul et de Los Angeles. Dès que je rends visite à un bureau de l'ICANN, j'organise une séance d'orientation de l'Ombudsman pour les nouvelles recrues.

Malheureusement, une urgence familiale a écourté ma présence à l'ICANN62 à Porto Rico et j'ai dû annuler une séance de formation professionnelle avec l'Association internationale des Ombudsmans le mois suivant. Cela a mis en exergue l'un des défis liés à l'existence d'un bureau constitué par une seule personne et la possibilité que la vie privée empiète sur les activités professionnelles. Mon départ précipité de l'ICANN62 a malheureusement eu un impact négatif sur plusieurs dossiers en cours au sein de la communauté et je souhaiterais en profiter pour remercier le personnel de l'ICANN et les membres de la communauté pour leur soutien et leur compréhension.

Le nouveau système de gestion des dossiers (CMS) du Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN entre dans sa seconde année d'existence et a prouvé être un atout précieux pour les opérations menées et la communication de données statistiques à des fins de rédaction du rapport annuel. Le nouveau CMS a récemment été mis à jour en intégrant les modifications requises afin de s'aligner sur les politiques en matière de vie privée de l'ICANN et les nouvelles législations à l'échelle internationale.



# RÉSUMÉ ANALYTIQUE (suite)

Un des objectifs du Bureau de l'Ombudsman consiste à faire en sorte que l'ensemble des composantes du Bureau, pas uniquement le CMS, reflètent et respectent toutes les exigences organisationnelles, communautaires et législatives liées aux interactions en ligne et en personne.

Au cours de l'année écoulée, j'ai continué à donner la priorité à la promotion du respect et de la diversité tout en garantissant la conformité aux normes de conduite requises et à la politique anti-harcèlement de la communauté. Je me suis engagé à l'égard de la communauté de l'ICANN et du Conseil d'administration à embaucher un Ombudsman adjoint dans de brefs délais.

**Herb Wayer**

Ombudsman de l'ICANN

[www.icann.org/ombudsman](http://www.icann.org/ombudsman)

[www.facebook.com/ICANNOmbudsman](https://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



### **Surveiller 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 (suite)

## GESTION DE DOSSIERS



Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 132 plaintes entre juillet 2017 et juin 2018. Plus de 63 % de ces plaintes ne relevaient pas des compétences de l'Ombudsman dans la mesure où elles nécessitaient une réponse et non pas l'adoption d'une mesure. Toutes les plaintes reçoivent une réponse dans les 24 à 48 heures.

Il y a eu 49 plaintes relevant de la compétence du Bureau qui ont nécessité une intervention, une investigation ou une implication active de la part de l'Ombudsman (classées dans la rubrique « Autres »). Sur ces plaintes, seules sept n'ont pas été résolues. Il reste une plainte non résolue pour l'exercice fiscal 2017 alors que je continue à surveiller la situation en cours au sein de la communauté. Les sept dossiers restants exigent encore une implication active de l'Ombudsman.

Quatre plaintes ont été déposées en vertu de la politique anti-harcèlement de la communauté, 15 pour commentaires injurieux et une pour discrimination. Cela montre que près de la moitié des plaintes déposées impliquaient un comportement inacceptable au sein de la communauté, d'où la nécessité de poursuivre les efforts déployés par le Bureau de l'Ombudsman, la communauté, l'organisation ICANN et le Conseil d'administration afin que cette communauté devienne un lieu sûr pour tous les participants.

Globalement, les plaintes de consommateurs relatives aux noms de domaine (29) et de bureaux d'enregistrement/opérateurs de registre (27) ont constitué la majorité des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau. La réponse du Bureau de l'Ombudsman a pris la forme d'un e-mail d'auto-assistance ou d'un renvoi à un département de l'organisation ICANN compétent (généralement le département chargé de la conformité contractuelle ou le centre international d'assistance) ainsi que, le cas échéant, d'une invitation à participer au modèle multipartite de l'ICANN.

Dans plusieurs cas, les plaintes ont été adressées à la fois au Bureau de l'Ombudsman et au responsable du Bureau des plaintes de l'ICANN. Dans tous les cas, les plaintes ont été gérées de manière plus adéquate par le responsable du Bureau des plaintes de l'ICANN et n'ont pas été enregistrées dans mon CMS.

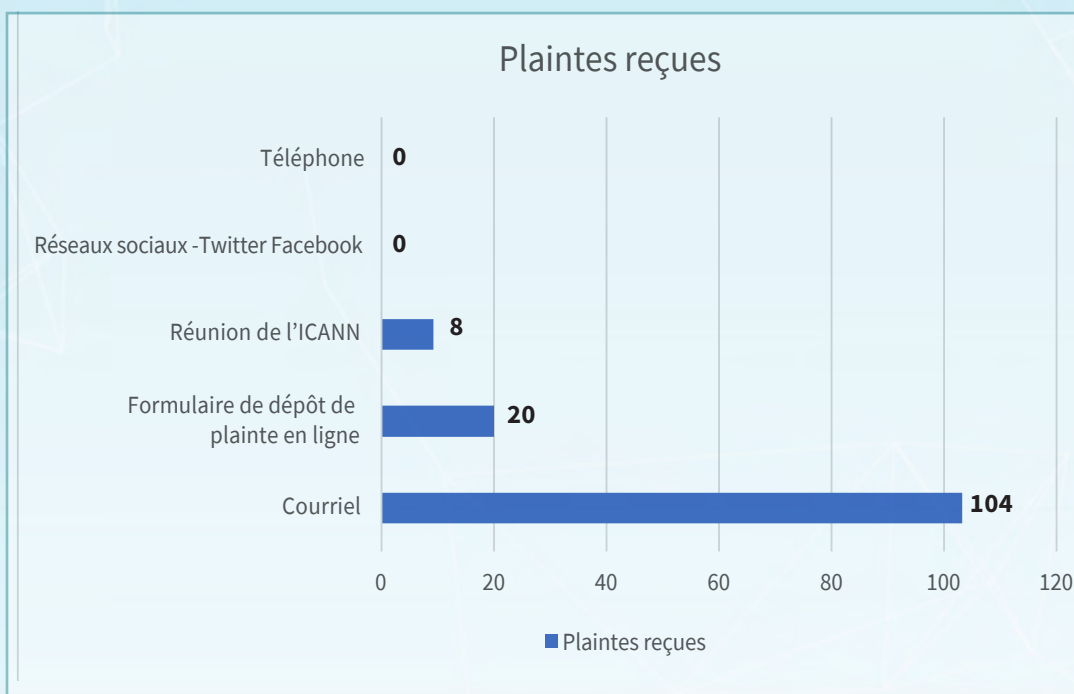
Au cours de l'année passée, d'importantes discussions ont été menées eu égard à l'évaluation des performances du Bureau de l'Ombudsman et un aspect de ces discussions concernait la mise en œuvre d'un système de tickets comprenant un outil de feedback automatique. Bien que cela soit possible d'un point de vue technique, les évaluations des performances menées dans le passé n'ont pas permis de recueillir les feedbacks des plaignants. J'ai pour l'instant reporté la mise en œuvre d'un tel système. Ainsi, je **souhaiterais indiquer que le Bureau de l'Ombudsman reçoit une quantité importante de feedbacks positifs en réponse aux mesures prises par le Bureau. Voici des exemples de feedbacks reçus.**



# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

« Les informations que vous m'avez fournies m'ont aidé à localiser la société d'hébergement web aux États-Unis qui est immatriculée en vertu de la politique de l'ICANN (<https://www.godaddy.com/help>). J'ai envoyé une plainte et j'attends une réponse. »

« Merci beaucoup pour votre retour si rapide qui m'a aiguillé dans la bonne direction. Je vais m'informer auprès du département chargé de la conformité contractuelle, du Centre international d'assistance et des groupes communautaires et j'espère être en mesure d'obtenir d'autres conseils pertinents. Il est assez frustrant que le domaine fasse l'objet d'une activité lucrative, et j'espère que je n'aurais pas à verser 2000 £. »



Il n'y a plus de lien direct entre le formulaire de dépôt de plainte en ligne et le système de gestion de dossiers. Cela permet au Bureau de l'Ombudsman de filtrer les spam, les plaintes déposées de manière accidentelle ou à des fins d'essai, et d'empêcher ainsi l'afflux incontrôlé de dossiers issus de campagnes groupées dont le Bureau a été la cible par le passé.

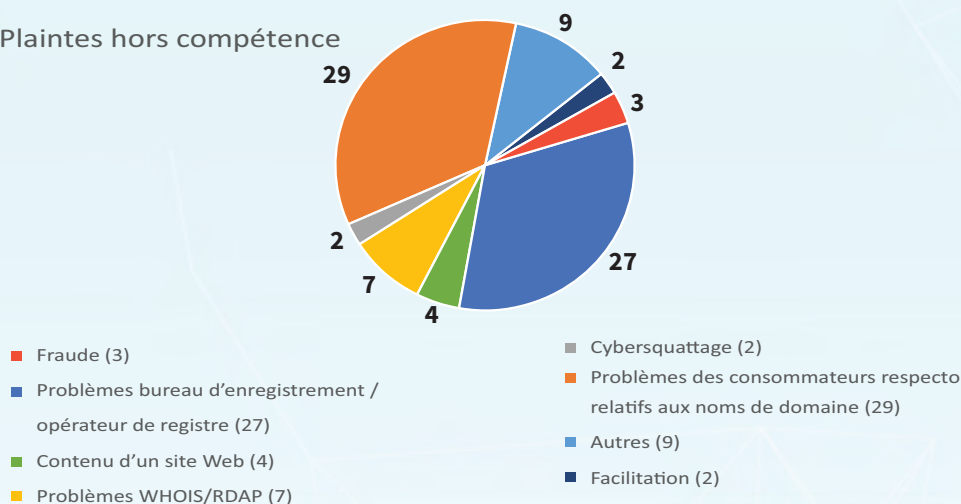


# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

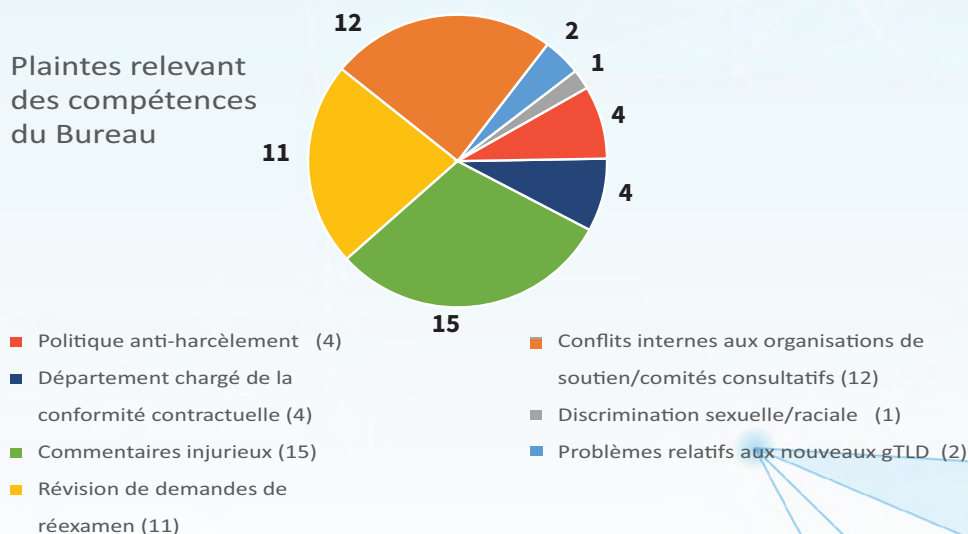
## COMMENT L'OMBUDSMAN TRAITÉ LES PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE SA COMPÉTENCE

- Réponse envoyée dans les deux jours suivant la réception de la plainte.
- Informations pour régler le problème soi-même ou dossier référé.
- Nouvelle initiative visant à fournir des liens vers des groupes de la communauté de l'ICANN.
- Invitation à participer aux processus d'élaboration de politiques de la communauté, notamment si la plainte concerne des problèmes liés à la confidentialité du WHOIS, aux contrats des opérateurs de registres et bureaux d'enregistrement, à la sécurité publique ou à des questions abordées par les groupes de travail de l'ALAC et de la GNSO.

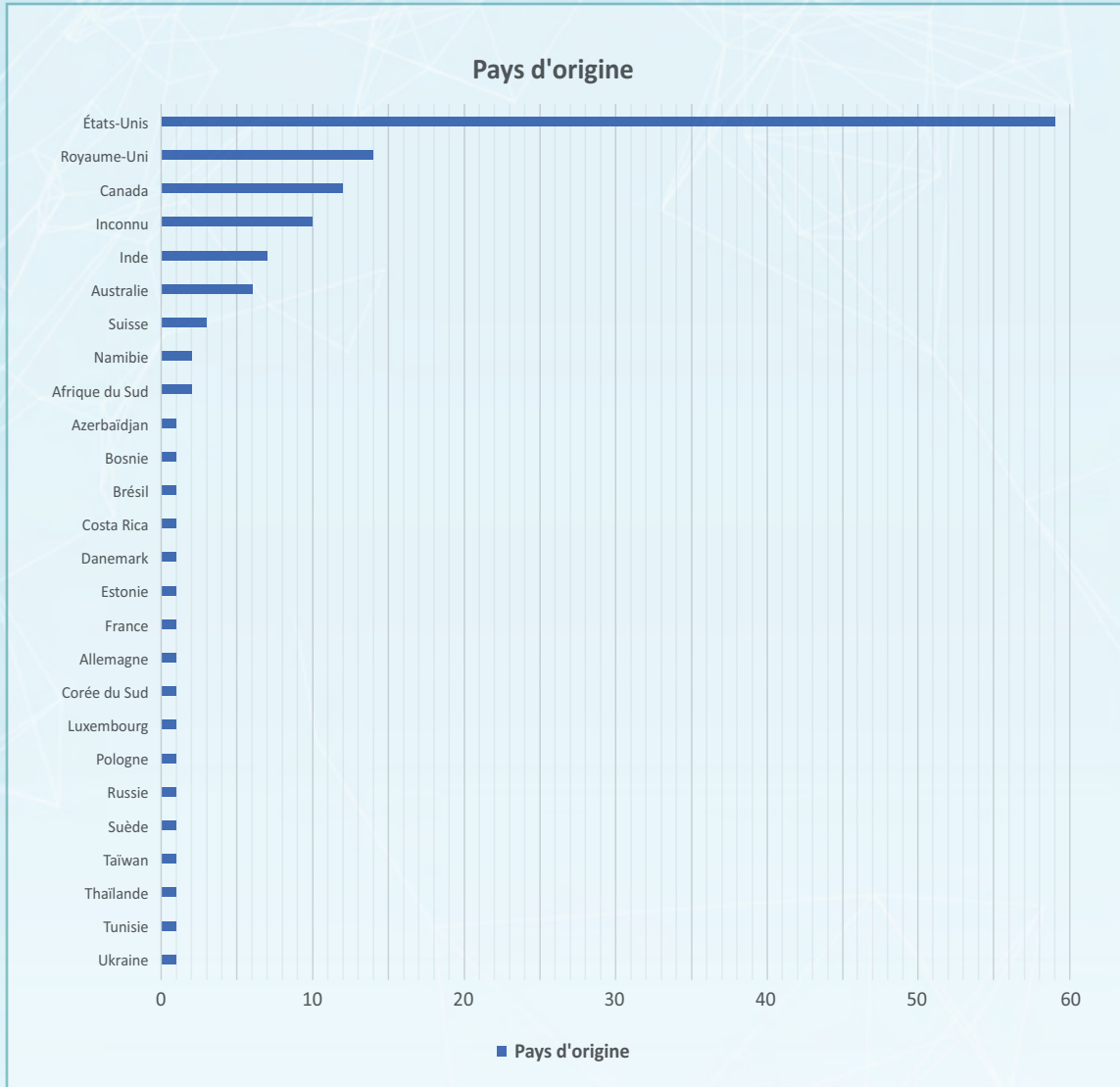
### Plaintes hors compétence



### Plaintes relevant des compétences du Bureau

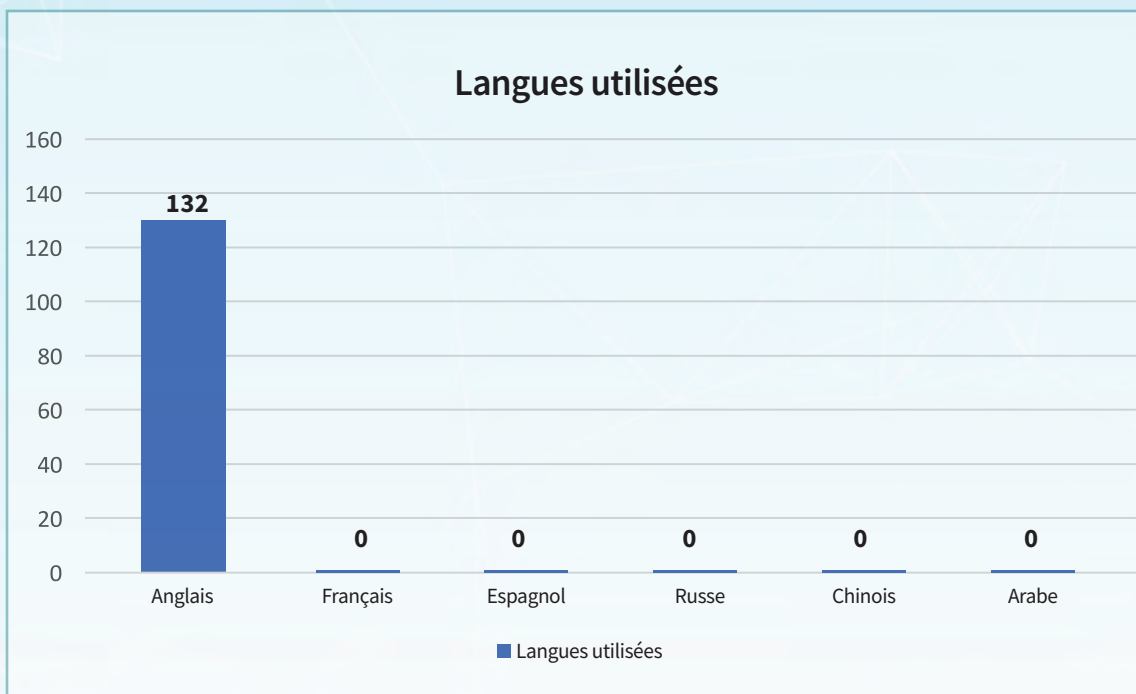
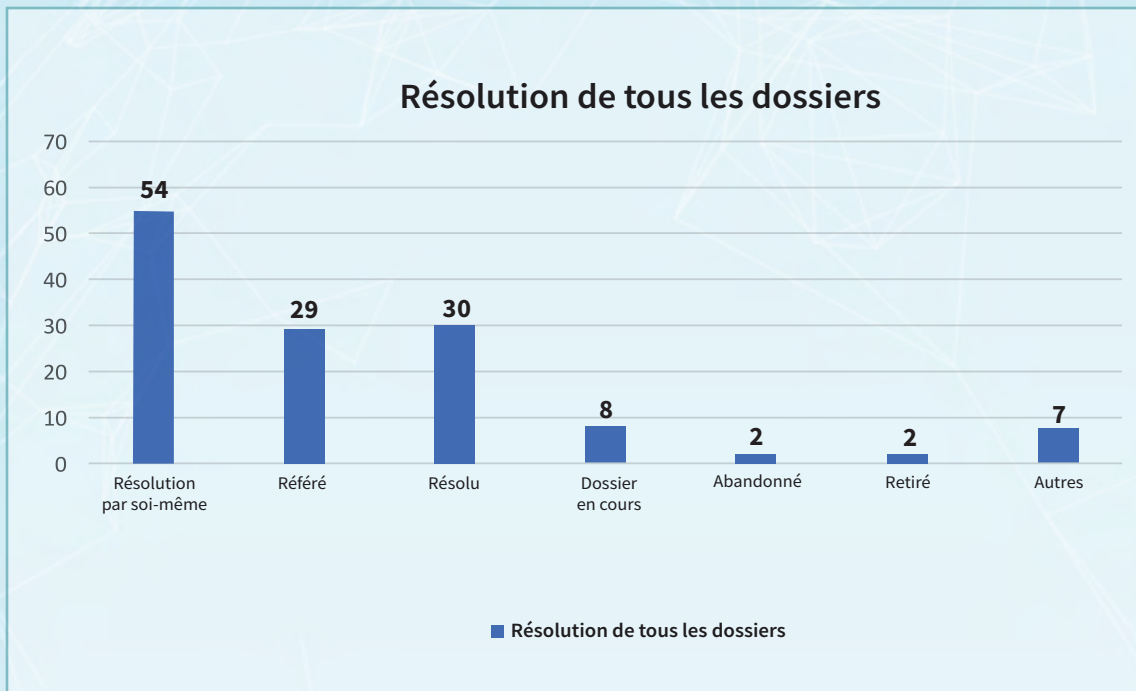


# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)





# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)



# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

## SURVEILLER L'ENVIRONNEMENT



Tout au long de l'année, j'ai continué à surveiller l'environnement de l'ICANN en ligne, lors de téléconférences, et en personne lors des réunions publiques de l'ICANN et d'événements organisés par cette dernière tels que le sommet de la GDD et l'IGF 2017. J'ai participé, généralement en cas de conflit persistant, en tant qu'observateur à plusieurs réunions de groupe de travail et à des listes de diffusion afin de rappeler aux participants l'importance de respecter les normes de conduite requises de l'ICANN. Je souhaiterais remercier les équipes de direction qui ont travaillé assidûment avec moi et sont intervenues lorsque nécessaire dans le but de faire de l'ICANN un environnement sûr et exempt de harcèlement.

### ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN À L'ICANN60, L'ICANN61 ET L'ICANN62

- **Bureau de l'Ombudsman ouvert en horaire de travail pendant toute la durée de la réunion**
  - Avantages : l'accueil informel et ouvert à tous favorise des consultations discrètes et confidentielles.
- **Participation aux séances de la communauté**
  - Avantages : interaction informelle avec des groupes qui sont souvent à l'origine de plaintes ou en font souvent l'objet.

Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau représentent une partie importante de ma charge de travail et révèlent le manque de connaissances du public sur l'ICANN et ses ressources disponibles. Le Bureau de l'Ombudsman est perçu comme le seul recours disponible. J'ai adopté la pratique consistant à promouvoir la participation communautaire non seulement en envoyant des e-mails d'auto-assistance ou en renvoyant aux départements compétents en matière de plaintes, mais également à en profiter pour éduquer et recruter. Comme exemple de cette mesure proactive, on peut citer les derniers paragraphes de la réponse à une plainte ne relevant pas de la compétence du Bureau suggérant au plaignant de contacter l'unité constitutive compétente et de participer aux discussions en cours au sein de la communauté à cet égard.

Afin de poursuivre la discussion concernant le rôle de l'ICANN au sein de la communauté et ses relations avec les membres de la communauté mondiale, dont les opérateurs de registre, les bureaux d'enregistrement, les revendeurs et les utilisateurs finaux, vous pouvez examiner les unités constitutives de l'ICANN suivantes et participer aux nombreux débats en cours sur les sujets vous intéressant. Ces unités accueillent les participants à bras ouverts.

[gnso.icann.org/en](https://gnso.icann.org/en)

[gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies](https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies)

[atlarge.icann.org](https://atlarge.icann.org)



# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

## SENSIBILISATION



Une des priorités du Bureau de l'Ombudsman lors de l'exercice fiscal 2018 a été de renforcer la sensibilisation au rôle de l'Ombudsman au sein de la communauté de l'ICANN et de promouvoir les normes de conduite requises de l'ICANN. Vous trouverez ci-après une liste d'événements de sensibilisation axés sur le rôle de l'Ombudsman et/ou sur la promotion des normes de conduite requises par l'ICANN.

### ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION DE L'EXERCICE FISCAL 2017

- Visite du bureau de l'ICANN de Los Angeles – séance d'orientation de l'Ombudsman pour le personnel
- Visite du bureau de l'ICANN de Los Angeles – rencontre avec le personnel des RH lors de leur retraite.
- Visite du bureau de l'ICANN de Los Angeles – retraite de la GNSO
- Visite du bureau de l'ICANN d'Istanbul (avant l'ICANN60).
- NARALO – séance en ligne pour les nouvelles recrues (remarques préliminaires)
- Remarques préliminaires – forum public (ICANN60/61)
- Remarques préliminaires aux forums publics de l'ICANN57 et l'ICANN58.
- Remarques préliminaires – cérémonie d'ouverture (ICANN62 – voir ci-dessous)
- Remarques préliminaires – sommet de la GDD à Vancouver
- Participation à l'IGF de Genève

Je souhaiterais souligner que la cérémonie d'ouverture de l'ICANN62 a consisté en une brève intervention de 30 minutes comprenant la remise du prix éthos en l'honneur d'un membre de la communauté décédé. De ce fait, j'ai pris l'initiative de contacter le maître de cérémonie en lui demandant ce qui suit, la formulation de cette demande étant incorporée aux remarques initiales lors de l'ouverture de l'événement :

*« J'hésite à demander à m'adresser au public lors de la cérémonie d'ouverture étant donné que seules 30 minutes lui sont imparties et qu'est prévue une remise du prix éthos. Puis-je vous demander (ou à quiconque occupera les fonctions de maître de cérémonie) de mentionner dans vos remarques préliminaires les normes de conduite requises de l'ICANN et, plus important encore, la politique anti-harcèlement de la communauté, en indiquant que l'ICANN assure la promotion d'un environnement sûr et exempt de harcèlement pour tous et que les cas de harcèlement doivent être immédiatement communiqués à l'Ombudsman ou à un leader communautaire de sorte à résoudre l'incident de manière adéquate et dans de brefs délais ? Il serait judicieux de transmettre ce message au début de la réunion et de préciser que j'en suis l'auteur. »*

# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

Tout au long de l'année, j'ai continué à interagir avec la communauté et d'autres via des articles de blog, Facebook 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](https://www.facebook.com/ICANNombudsman)



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

Billet de blog : [icann.org/news/blog](https://icann.org/news/blog)



# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

## PROMOUVOIR ET RENFORCER LES NORMES DE CONDUITE REQUISES PAR L'ICANN



Le Conseil d'administration de l'ICANN a adopté une version actualisée des normes de conduite requises en juin 2016. L'organisation ICANN et la communauté ont utilisé des normes similaires pendant environ dix ans. L'adoption de cette version actualisée a été pour moi l'occasion de renforcer mon objectif de promouvoir des comportements respectueux et appropriés, ainsi que d'établir un lien entre les normes de conduite requises et la nouvelle politique anti-harcèlement de la communauté afin d'insister sur le droit à un environnement sûr, respectueux et sans harcèlement pour tous.

### NORMES DE CONDUITE REQUISES PAR L'ICANN

 <p><b>Agir</b> 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.</p>	 <p><b>Adhérer</b> aux politiques de l'ICANN en matière de conflits d'intérêts.</p>	 <p><b>Traiter</b> 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.</p>	 <p><b>Respecter</b> 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'ethnie, la religion, l'âge, la couleur, l'origine nationale, l'ascendance, le handicap ou la maladie, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.</p>
 <p><b>Protéger</b> les biens de l'organisation et s'en servir de manière efficace et rationnelle.</p>	 <p><b>Agir</b> équitablement et de bonne foi envers les autres participants aux processus de l'ICANN.</p>	 <p><b>Se comporter</b> en conformité avec les politiques de l'ICANN.</p>	 <p><b>Écouter</b> 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.</p>
 <p><b>Travailler</b> 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.</p>	 <p><b>Promouvoir</b> 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.</p>	 <p><b>Faciliter</b> la transparence et l'ouverture dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions.</p>	 <p><b>Agir</b> 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'identificateurs uniques de l'Internet, indépendamment de tout intérêt personnel ou de tout intérêt de l'entité à laquelle l'individu doit sa nomination.</p>

Il existe une traduction de ces normes en plusieurs langues, à titre informatif uniquement. Le texte original faisant autorité (en Anglais) est disponible sur : [icann.org/en/system/files/files/expected-standards](https://icann.org/en/system/files/files/expected-standards).

Cela fait maintenant deux ans, en juin 2016, que le Conseil d'administration de l'ICANN a adopté la version actuelle des normes de conduite requises de l'ICANN. Toutefois, les normes existent depuis plus de 10 ans. Je continue à promouvoir le droit de tout un chacun à un environnement sûr, respectueux et exempt de harcèlement lors d'une réunion de l'ICANN ou d'un événement parrainé par cette dernière en renforçant les normes de conduite requises ainsi que la nouvelle politique anti-harcèlement de la communauté..

# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

## PROMOUVOIR ET RENFORCER LA POLITIQUE ANTI-HARCELEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

Au cours de l'année écoulée, j'ai été ravi de constater l'intérêt suscité et les préoccupations soulevées par le Conseil d'administration de l'ICANN, les membres de la communauté de l'ICANN et l'organisation ICANN lors de discussions sur la lutte contre le harcèlement, tout en sensibilisant en parallèle aux normes de conduite requises de l'ICANN. Tout au long de l'année, le Bureau de l'Ombudsman et le Conseil d'administration de l'ICANN ont reçu de précieux retours des membres de la communauté concernés. Je souhaiterais en profiter pour souligner qu'en travaillant tous ensemble, nous pouvons et nous allons changer les choses.

Bien souvent, les gens n'ont pas conscience 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.

Au sein du Bureau de l'Ombudsman, la diversité constitue un aspect important. Je continue à prendre en compte et à aborder la question de la diversité lors des discussions avec l'organisation ICANN, les membres du Conseil d'administration de l'ICANN et les membres de la communauté dans le cadre de ma recherche du candidat idéal pour le poste d'Ombudsman adjoint.

Je souhaiterais mettre en avant le fait que toute personne estimant avoir été victime de harcèlement peut, et doit, en parler avec un responsable de l'organisation ICANN, du Conseil d'administration de l'ICANN, ou avec tout leader communautaire avec qui elle se sent en confiance, et lui demander de rapporter l'incident au Bureau de l'Ombudsman. J'ai conscience que l'anonymat peut être un sujet d'inquiétude et que certaines personnes hésiteront à soulever un problème auprès de l'Ombudsman en raison de différences sexospécifiques ou autre motif.

**Il n'y a pas de place pour le harcèlement, les agressions ou tout autre type de comportement inapproprié dans le monde d'aujourd'hui.**

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](https://icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy).

# RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

## 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 malheureusement été contraint d'annuler ma participation à la conférence annuelle et la séance de formation professionnelle de l'IOA en raison d'une urgence familiale. La conférence/séance de formation professionnelle du FCO est organisée tous les deux ans, la prochaine conférence étant prévue en avril 2019. L'assemblée générale de l'IOI se tient tous les quatre ans, la prochaine étant prévue en 2020.

Toutefois, j'ai eu l'occasion de participer à un atelier de renforcement des capacités de l'Institut international de l'Ombudsman intitulé « Human Rights on the Digital Age » (Les droits de l'homme à l'ère numérique) organisé à Tallinn (Estonie). Grâce à cette séance de formation informative, j'ai eu l'occasion unique de rencontrer un groupe de médiateurs issus du monde entier, d'apprendre à leur contact et d'aborder des questions directement liées à l'environnement de l'ICANN telles que les droits relatifs à la confidentialité, la diversité, le genre et les abus en matière de données à caractère personnel.

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 bénéficier d'une formation officielle à la médiation. Ainsi, je suis ravi d'informer la communauté qu'au cours de l'année passée, je me suis inscrit au programme de tiers neutres pour la résolution de conflits ([www.cicr-icrc.ca](http://www.cicr-icrc.ca)). Le programme comprend quatre séances de formation d'une semaine couvrant les compétences liées à la résolution de conflits, à la médiation, à l'animation et autres apprentissages connexes. Les modules d'une semaine sont étalés sur une période d'un an et j'ai suivi avec succès trois des quatre modules lors de l'année fiscale. Je participerai au quatrième et dernier module en novembre 2018 afin d'achever cette formation à la médiation.



# DEMANDE DE RÉEXAMEN

**Tel qu'indiqué dans le rapport annuel de l'année passée, en octobre 2016, le rôle de l'Ombudsman au sein de l'ICANN a été renforcé afin d'inclure l'examen des demandes de réexamen et, lorsque l'Ombudsman ne se récuse pas, la fourniture d'une évaluation substantielle au Comité du Conseil d'administration chargé des mécanismes de responsabilité (BAMC) à des fins d'examen et de prise en compte.**

L'année écoulée, je me suis récuser à neuf reprises. Une fois, pour la demande de réexamen 18-3, j'ai été en mesure de fournir une évaluation substantielle au BAMC. Le BAMC a accepté mon évaluation et le Conseil d'administration a adopté en juillet 2018 la recommandation du BAMC portant sur la demande de réexamen 18-3. J'ai hâte de fournir d'autres évaluations substantielles de demandes de réexamen au BAMC l'année prochaine.

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.

Encore une fois, mes fonctions me contraignent à 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. Il se peut que ces deux dispositions ne soient pas toujours compatibles.

Comme 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 substantielle.

Ma tâche supplémentaire consistant à fournir des évaluations substantielles 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 pourrait 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 substantielle de ladite demande conformément aux fonctions qui me sont imparties en vertu du chapitre 4.

# PROCHAINES ÉTAPES

**L'année prochaine, les objectifs du Bureau de l'Ombudsman seront principalement axés sur la communauté comme cela était le cas par le passé. Maintenir un niveau élevé de professionnalisme de la part de tous les participants est indispensable à un fonctionnement efficace et efficient du modèle multipartite de l'ICANN. Tout le monde a le droit de participer en sachant que l'environnement est sûr, professionnel, exempt de harcèlement et respectueux de la diversité et des différences culturelles.**

Par le passé, j'ai travaillé en étroite collaboration avec l'organisation ICANN afin d'élaborer et de mettre en œuvre différentes politiques et obligations légales eu égard aux procédures de l'Ombudsman. Je continuerai l'année prochaine à veiller à ce que la présence en ligne, le cadre et les mesures de l'Ombudsman de l'ICANN soient conformes aux réglementations et politiques, notamment le règlement général sur la protection des données de l'Union européenne, l'Initiative d'ouverture des données de l'ICANN et les politiques de conservation des données de l'ICANN.

La responsabilité fiscale restera une priorité majeure du Bureau de l'Ombudsman. J'ai été en mesure de regrouper différents déplacements afin d'atteindre plusieurs objectifs à un coût réduit. Par exemple, les visites des différents bureaux sont effectuées dans le cadre des réunions publiques de l'ICANN, des visites étant prévues l'année prochaine à Bruxelles (ICANN63 ou 65) et à Singapour (ICANN64).

Ma fonction principale étant d'assurer la gestion des conflits, je crois fermement que le fait de développer et d'entretenir des relations professionnelles avec les membres de la communauté, le Conseil d'administration de l'ICANN et l'organisation ICANN est une composante critique de la réduction des conflits. Dans l'ensemble, j'ai eu des expériences positives en matière de médiation de conflits par le passé, bien que je doive admettre que certains dossiers ont été plus complexes que d'autres et auraient pu être gérés différemment. Je prends ces incidents comme des opportunités d'apprentissage et continue à m'efforcer d'améliorer mes compétences professionnelles, à tirer des enseignements des incidents les plus complexes, et je continuerai à proposer un service professionnel à la communauté et à l'organisation.

Pour conclure, je souhaiterais remercier de nouveau la communauté de l'ICANN, le Conseil d'administration de l'ICANN et l'organisation ICANN pour leur soutien accordé au Bureau de l'Ombudsman et leurs efforts visant à faire de l'ICANN un environnement sûr, diversifié et exempt de harcèlement où tout le monde peut profiter pleinement de sa participation.



# L'ICANN DANS LE MONDE

## QUARTIER GÉNÉRAL

12025 Waterfront Drive  
Suite 300  
Los Angeles, CA 90094-2536  
USA  
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 7400

**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](mailto: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  
ICEA Building, 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  
USA  
Téléphone : +1 202 570 7240  
Fax : +1 202 789 0104

## PARTENARIATS

**Asunción, Paraguay**  
CEILAC at SENATICS  
Complejo Santos E2 - Gral.  
Santos 1170 c/ Concordia

**Le Caire, Égypte**  
Km 28, Cairo Alex Desert Rd.  
Smart Village, NTRA, B4 Bldg.  
Giza, Égypte

**Séoul, Corée**  
11F Platinum Tower  
398 Seocho-daero, Seocho-gu  
Séoul 06619  
République de Corée  
Téléphone : +82 2 405 6592  
Fax : +82 2 405 6593