

Office of the
ICANN Ombudsman

Rapport annuel 2007

La lettre du médiateur	2
L'année en revue	3
Activités du médiateur	4
Études de cas	6
Évaluation et recommandations	8
Statistiques du médiateur	12

La lettre du médiateur



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

Le 30 juin 2007

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

C'est avec grand plaisir que je vous sou mets ce troisième Rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman.

L'année fiscale 2006-2007 fut riche en activités pour le Bureau de l'Ombudsman. Sur une base régulière, le Bureau reçoit un nombre de plaintes et demandes d'assistance provenant de membres de la communauté de l'ICANN. Le traitement de ces plaintes et demandes d'assistance et la gestion de cas associée demeure la priorité de mon Bureau. De plus, le Bureau maintient ses rôles dans la diffusion, l'implication dans les activités de ses homologues et la recherche. Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN continue de se distinguer en tant que «Centre d'excellence» de résolution en ligne de litiges, de médiation et, au cours de la dernière année, dans l'évaluation de l'Ombudsman. Ce rapport annuel documentera ces activités clés.

Finalement, j'aimerais vous exprimer mon appréciation continue, membres de la communauté de l'ICANN et des organisations de soutien, ainsi que le personnel de l'ICANN, pour le support constant reçu par mon Bureau.

Meilleures salutations,

A handwritten signature in purple ink, which appears to read "F. Fowlie", is written over a horizontal line.

Frank Fowlie
Ombudsman



L'année en revue

L'année **2006–2007** fut une année active pour le Bureau de l'Ombudsman. En tout, 375 plaintes ou demandes d'assistance ont été traitées. Deux rapports majeurs ont été préparés et remis au Conseil d'administration et à la communauté. Des centaines de clients de RegisterFly se sont tournés vers mon Bureau pour assistance.

Le site Web www.icannombudsman.org fut amélioré. D'ailleurs, un blog actif « ombuds » a été créé. Aussi, trois évaluations de grande envergure ont été complétées, des sondages continus portant sur la satisfaction de la clientèle ont été mis en place et j'ai écrit un article traitant de la satisfaction de la clientèle, qui a été publié dans le International Ombudsman Yearbook .

J'ai assisté à trois conférences de l'ICANN, trois conférences d'Ombudsmans (j'ai fait une importante présentation à l'une d'elles), une conférence Internationale sur la Résolution en ligne de litiges et trois sessions de formation en médiation. Au total, j'ai participé à une vingtaine d'événements de diffusion d'informations et de formation.

J'ai passé 128 jours en déplacement entre Marina Del Rey et autres responsabilités. La majorité de la correspondance acheminée à mon Bureau a reçu une réponse dans les premières 24 ou 48 heures, selon que j'étais en déplacement ou non.

Le Rapport annuel a été remis et traduit en six langues différentes.

Les plaintes ont été reçues et les services de traduction ont été fournis en allemand, français, turc, portugais et espagnol.

Tout ceci a été accompli dans les délais prescrits, par un unique officier praticien et un adjoint compétent qui assurait le service lors de mes périodes d'absence au Bureau.

Créer le dialogue . . .
Affirmer l'équité.

Activités du médiateur

RÉCEPTION, TRANSMISSION ET INVESTIGATION DES PLAINTES

Les tableaux et graphiques contenus dans ce Rapport annuel fournissent des informations concernant le volume des demandes d'assistance, le pays d'origine, la classification des plaintes et les résolutions.

Le nombre de plaintes dans ma juridiction (actions, décisions ou inactions du Conseil d'administration, du personnel ou des organisations de soutien), exprimé en pourcentage d'un tout, correspond aux données que j'ai pu examiner dans d'autres Bureaux d'Ombudsmans.

DIFFUSION, ÉDUCATION DE LA CLIENTÈLE ET ACTIVITÉS DES HOMOLOGUES

Ma définition de la diffusion inclut: faire des présentations à des groupes, organiser des événements de représentation et de formation et les activités des homologues. Mon but général de diffusion se divise en trois volets:

- informer la communauté de l'ICANN de l'existence et des activités du Bureau de l'Ombudsman;
- assurer le professionnalisme du Bureau par des activités de formation

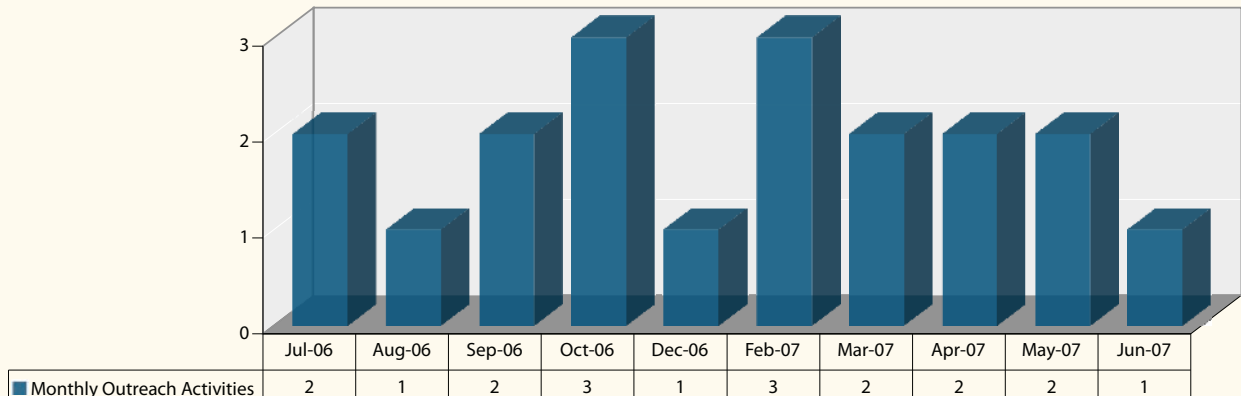
- continue et faire passer un message cohérent et constant chez les communautés de l'ICANN et des parties intéressées, les officiels gouvernementaux, les utilisateurs et les personnes intéressées, ainsi que dans ma propre communauté, que ce Bureau de l'Ombudsman mérite sa réputation de « Centre d'excellence » pour la résolution en ligne de litiges et la médiation en général.

Mon but prioritaire serait que tous perçoivent le Bureau comme un « Centre d'excellence », où il y a une idée préconçue du professionnalisme et de service juste et équitable.

Au cours de l'exercice 2006-2007, j'ai maintenu mon état de membre au Forum Canadien des Ombudsmans, à la United States Ombudsman Association, à l'Association Internationale d'Ombudsmans, à l'Institut International des Ombudsmans, en tant que confrère du Centre for Information Technology and Dispute Resolution et au United Nations Expert Working Group on Online Dispute Resolution.

J'ai fait des présentations pour des particuliers, des organisations, des conférences, des institutions académiques; allant de l'Association Internationale d'Ombudsmans à la participation en tant que juge d'un concours d'essais avec Internetbar.org; à des étudiants en droit à l'Université du Massachusetts – Amherst.

Les tableaux du Rapport annuel donnent un aperçu des activités de diffusion auxquelles j'ai participé.



2006-2007 Activités du médiateur

Date	Activity	Location
01-Jul-06	International Ombudsman Association Training (5 jours)	Montréal
02-Jul-06	Courtesy Call Industry Canada, Public Service Ombudsmen	Ottawa
03-Aug-06	Written Communication Analysis Course (3 Jours) (LSI)	Vancouver
04-Sep-06	United States Ombudsman Association Annual Conference (4 Jours)	Des Moines
05-Sep-06	Site Visit - Bureau de Bruxelles (5 Jours)	Bruxelles
06-Oct-06	New Staff Orientation	Marina del Rey
08-Oct-06	New Staff Orientation	Marina del Rey
08-Oct-06	Southern California Ombudsman Caucus	Los Angeles
09-Dec-06	ICANN Meeting (9 Jours)	São Paulo
10-Feb-07	North West Ombudsman Group Meeting	Vancouver
11-Feb-07	Telecommunities Canada	Vancouver
12-Feb-07	UMASS Law School (online discussion)	Amherst
13-Mar-07	International Ombudsman Ass'n Systemic Issues Course (2 Jours)	Orlando
14-Mar-07	New Staff Orientation	Marina del Rey
15-Mar-07	ICANN Meeting Lisbonne (9 Jours)	Lisbonne
16-Apr-07	International Ombudsman Association Annual Meeting (4 Jours)	St. Louis
17-Apr-07	United Nations Expert Working Group Online Dispute Resolution (4 Jours)	Liverpool
18-May-07	Undergraduate Lecture, Royal Roads University	Victoria
19-May-07	Forum of Canadian Ombudsman Biennial Meeting (4 Jours)	Montréal
20-Jun-07	ICANN Meeting (9 Jours)	San Juan

Constat sur la communication respectueuse en ligne

Élaboré conjointement et accepté par consensus le 20 avril 2007, au 5e Forum International sur la résolution en ligne de litiges à Liverpool, Angleterre – tenu en collaboration avec la Commission Économique et Sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique:

«Alors que les technologies de l'information et de la communication (TIC) permettent des interactions sans précédent entre des individus autour du globe, elles introduisent également quelques dynamiques qui peuvent dégrader le dialogue.

Les TIC permettent aux gens de communiquer de façon immédiate et anonyme, souvent sans modération, et dans certaines circonstances, ceci incite des comportements (tels que des menaces ou insultes) que la majorité des individus n'engagerait jamais dans une situation de face à face.

À cause de ces comportements, plusieurs personnes peuvent se sentir non accueillies, non-respectées ou harcelées dans leurs interactions en ligne. Finalement, à cause de ces dynamiques, les individus peuvent être dissuadés de participer, ce qui mine la qualité vibrante de notre conversation globale

En conséquence, nous encourageons les individus à:

- Communiquer de façon respectueuse en ligne,
- Être attentif aux autres de façon à bien comprendre la perspective de ces derniers,
- Assumer la responsabilité de leurs paroles et actions,
- Conserver une critique constructive et
- Respecter la diversité et être tolérant face aux différences.

Nous adoptons une communication entière et ouverte et reconnaissons l'opportunité unique d'expression qu'offrent les environnements en ligne. Nous supportons la liberté d'expression et rejetons toute forme de censure. Ces principes n'ont pas pour but de viser les idées mais plutôt le ton dans lequel elles sont véhiculées.»

ÉTUDES DE CAS

CLIENT MÉCONTENT

Dans le présent rapport, j'ai décidé d'inclure la lettre d'un plaignant qui, à première vue, s'avère dérangeante. Pour vous situer dans le contexte de cette correspondance particulière, l'auteur s'était adressé à l'Ombudsman de l'ICANN parce qu'il était insatisfait d'un logiciel OEM qu'il s'était procuré en ligne. L'auteur de cette lettre a écrit à mon Bureau pour manifester son insatisfaction concernant cet achat et pour demander au Bureau de l'Ombudsman de « faire justice » à ces vendeurs. Mon Bureau a informé ce client que cette demande ne concernait pas un acte, une décision ou une inaction de l'ICANN et que je ne pouvais donc pas recevoir cette plainte. Cependant, je pense qu'il est important de rapporter au Conseil d'administration et à la communauté un nombre de questions que soulève cette lettre. Premièrement, elle démontre un problème commun. Parfois, les interlocuteurs ne comprennent pas que l'ICANN a un mandat technique étroit en respect avec le Système d'attribution de Noms de Domaine et ce, malgré toute l'information disponible, dans plusieurs langues, sur les sites Web de l'ICANN et du Bureau de l'Ombudsman. Cela démontre aussi une conception erronée commune du rôle de l'Ombudsman en tant qu'agence de service général de plaintes pour l'Internet comme un tout, plutôt que le rôle défini comme un mécanisme alternatif de résolution de litiges pour les plaintes traitant des actions, décisions ou inactions de l'ICANN. Troisièmement, cela démontre une tendance croissante vers ce que d'aucuns identifient comme une culture de la vilenie ou de la violence littérale dans un monde de courriels, détaché et sans visage.

Cher M. Fowlie,

Merci beaucoup pour votre courriel qui me signifiait que vous ne prendrez pas action sur une question morale, éthique et légale concernant des Russes qui privent le monde libre de millions de dollars de devises fortes, avec une impunité absolue.

L'ICANN est une organisation régulatrice investie d'une mission qui est de RÉGULER le World Wide Web et de le faire de manière à ce qu'il soit impossible pour des criminels d'utiliser le World Wide Web à leurs fins immondes.

Cependant, nous sommes plusieurs, m'incluant, à voir que l'ICANN est devenue complètement folle avec son attitude lunatique concernant la façon dont elle supervise l'allocation du système global de noms de domaines et aujourd'hui nous voyons que les Russes, une nation qui n'a aucune croyance en des soucis moraux ou éthiques ou Dieu, exploitent ouvertement le Web avec impunité pour faire le mal absolu.

Ceci est absolument ridicule et l'attitude que vous avez prise sur la question, alors que vous êtes un membre responsable de cette organisation, est encore plus ridicule.

Il apparaît, Monsieur, que vous avez l'habitude d'encaisser votre gras salaire à ne rien faire dans une position qui vous mettait en charge de faire le bien.

Je pense que l'organisation ridicule que l'ICANN s'avère être, requiert que tous ses membres parvenus et irresponsables, vous incluant, reçoivent une raclée en règle jusqu'à ce que vous repreniez vos sens. Je souhaiterais personnellement tant vous salir que votre « saleté » vous ramène à vos sens.

Toutefois, puisque que je ne peux tenir le bâton et vous battre, idiot bon à rien, j'ai l'intention d'amener votre attitude insensible à l'attention des médias et du gouvernement des États-Unis. Il est plus que temps que cette sale organisation privée soit minutieusement révisée pour qu'elle apporte moralité et éthique au WWW, quelque chose qu'un idiot comme vous n'a ni le goût ni la volonté de faire et ce, malgré votre gras salaire.

Merci pour rien, trou-du-cul.

UN PROCESSUS PEUT-IL ÊTRE AMÉLIORÉ?

Durant les deux dernières années, mon Bureau a reçu deux plaintes, et en a auto-généré une concernant le même processus. Le processus en question a rapport avec l'octroi d'un bénéfice ou statut par l'organisation. La fonction administrative implique la réception d'une demande faite par un parti extérieur à l'ICANN. Le processus implique une investigation et une recommandation faite par le personnel, ensuite une décision d'une structure de l'ICANN sur l'octroi d'un bénéfice ou d'un statut. Ce sujet était un tel souci que mon Bureau a reçu des plaintes d'individus membres de la structure de l'ICANN.

Les plaintes ont diversement traité de trois différentes questions administratives. Premièrement, le processus, qui devrait normalement être complété à l'intérieur de 90 jours, s'est avéré beaucoup plus long dans certains cas. Deuxièmement, lorsqu'un refus d'octroyer un avantage ou statut à un demandeur était communiqué, les raisons de ce refus n'étaient pas fournies. Troisièmement, le nombre de membres de la structure de l'ICANN, qui n'ont simplement pas voté sur la demande ou qui se sont formellement abstenus, signifiait que même s'il n'y avait pas eu de votes négatifs, le nombre de votes était insuffisant pour atteindre le quorum requis et les demandes ne pouvaient donc pas être approuvées.

J'ai fait plus d'une douzaine de recommandations au Conseil d'administration et à la structure de l'ICANN concernant ce processus. Mon souhait est que la structure, le Conseil d'administration, le personnel de l'ICANN et mon Bureau puissent travailler progressivement à l'amélioration de ce processus administratif pour le bénéfice des demandeurs et de la communauté.

Finalement, il a été porté à mon attention que certains membres de la structure sont mécontents de la façon dont mon Bureau a géré le processus d'enquête et de recommandation. Si le travail du Bureau de l'Ombudsman a causé quelque inconfort à qui que ce soit, je présente mes excuses sincères. Je crois que mon travail a été celui d'un défenseur pour des processus administratifs justes et que j'ai travaillé assidûment pour amener des recommandations raisonnables et des modèles de faits exacts et précis à l'attention de la structure, du Conseil d'administration, de la communauté et ce, à l'intérieur des normes de ma profession.

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.

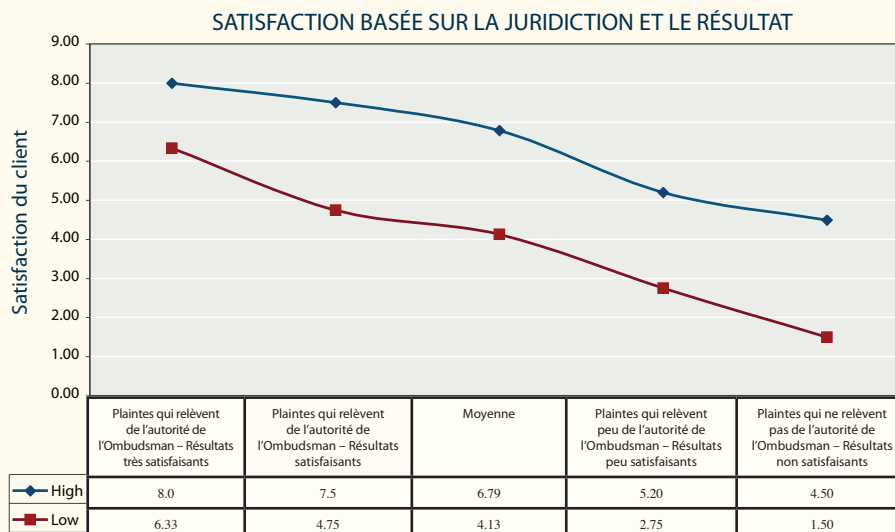
Règlement de l'ICANN, Article V, Section 2

Évaluation et recommandations

Durant l'année fiscale, le Bureau de l'Ombudsman a effectué trois études majeures d'évaluation planifiée à moyen terme ou en évaluation formative. Les trois études sont : Examen de la littérature, Comparaison statistique et Sondage auprès des clients. Ces dernières peuvent être consultées à l'adresse suivante: <http://icann.org/ombudsman/program.html>.

L'Examen de la littérature fut une approche innovatrice pour évaluer la formation et les activités opérationnelles du Bureau de l'Ombudsman. Plus de cinquante critères d'évaluation concernant les Ombudsmans ont été trouvés dans la littérature et ont été comparés aux activités opérationnelles de l'Ombudsman de l'ICANN. L'Examen de la littérature démontre que le Bureau de l'Ombudsman est un « Centre d'excellence » pour plusieurs raisons:

- Malgré le fait qu'il soit en processus de développement, il a mûri en un système sensible, flexible et juste de résolution en ligne de litiges;
- Il a un cadre d'évaluation avant-gardiste en place. La recherche faite chez l'ICANN sur l'évaluation de l'Ombudsman est au premier rang dans le domaine; L'Ombudsman de l'ICANN sera en mesure, avec le temps, de démontrer de la valeur et l'efficacité de son programme;
- Il a une forte reconnaissance de la nécessité de diffuser l'information et d'éduquer la communauté;
- Il a développé des outils appropriés pour la réception des plaintes et la résolution en ligne;
- Il est unique avec son mélange d'esprit de médiation et de résolution en ligne de litiges;
- Il démontre une solide influence du titulaire qualifié en poste;
- Il promeut une boucle solide de communications et de rétroactions avec l'organisation;



Cette illustration démontre la satisfaction de la clientèle basée sur la rencontre des attentes, telle que stipulée dans la question 5 du sondage. Une plainte qui relève de l'autorité de l'Ombudsman amène un résultat très satisfaisant ou satisfaisant (acte de l'ICANN, décision, dans la résolution de l'action) et le niveau de satisfaction est plus élevé que pour la plainte qui ne relève pas ou qui relève peu de l'autorité de l'Ombudsman, qui amène un résultat peu satisfaisant ou non satisfaisant (registraires ou noms de domaine – plainte non retenue.)

- Il utilise les données et analyses des tendances pour promouvoir l'amélioration dans l'organisation et pour conseiller d'autres parties sur des questions potentielles;
- Il participe dans le champ des groupes de discussions des Ombudsmans, et
- Malgré le fait qu'il soit un officier pratiquant seul, il a établi une structure de relève en cas d'absence.

La Comparaison statistique mettait en contraste le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN avec trois autres activités opérationnelles de l'Ombudsman, basées sur les budgets, les compliments du personnel et les cas traités. Cette évaluation a démontré que le Bureau de l'Ombudsman est efficace dans ses activités opérationnelles basées sur le volume du travail effectué, sur le ratio « dossiers par membre du personnel » et le coût de chaque dossier.

Le Sondage basé sur la clientèle impliquait de communiquer à nouveau avec les personnes qui avaient déposé des plaintes ou qui s'étaient adressées au Bureau de l'Ombudsman pour une demande d'assistance. Elles ont été invitées à participer à un sondage en ligne, qui était hébergé à l'extérieur de l'ICANN. Le sondage en ligne était constitué de 17 questions, allant des degrés de satisfaction générale au matériel vu sur le site Web de l'Ombudsman. Les résultats ont indiqué que le Bureau a généré un degré de satisfaction généralement élevé. De façon intéressante, le sondage démontrait qu'il y a un lien direct entre le degré de satisfaction et la juridiction de l'Ombudsman sur les questions soulevées. (Voir l'illustration 1) Le sondage s'est poursuivi sur une base mensuelle et les résultats démontrent un degré de satisfaction généralement élevé.

Les résultats des ces auto-évaluations ont été revus par une tierce partie indépendante, qui a été sélectionnée par un Comité de vérification du Conseil d'administration. L'évaluateur extérieur a déclaré:

«Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN a initié et développé un processus unique d'évaluation des plus complets, réfléchis et significatifs dans le domaine de la médiation à ce jour. Ce processus permet au Bureau de déclarer avec exactitude qu'il est structuré pour, et semble fonctionner comme, un idéal exécutif de médiation au nom de la communauté de l'ICANN.»

Le Bureau de l'Ombudsman a également subi une évaluation dans le One World Trust Report on ICANN Accountability and Transparency. Le Rapport mentionne le Bureau de l'Ombudsman sur plusieurs points et recommande à l'ICANN d'augmenter les effectifs en soutien au Bureau de l'Ombudsman.

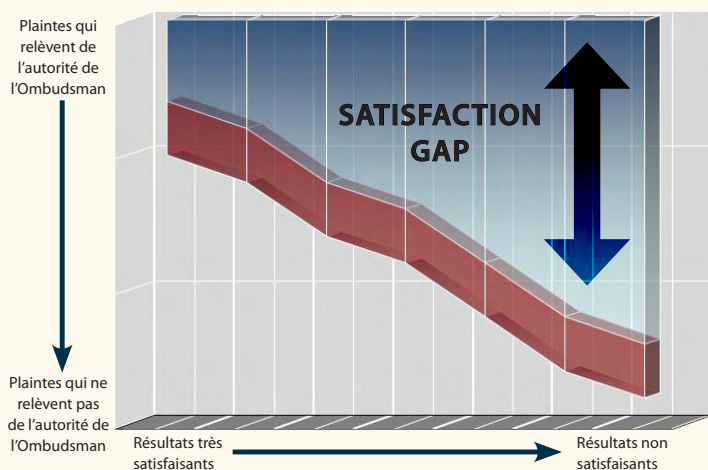


Tableau des écarts du niveau de satisfaction

Basé sur les résultats de sondage et le tableau « Satisfaction basée sur la juridiction et le résultat », ce tableau démontre un écart de satisfaction dont l'Ombudsman devrait avoir conscience. Il apparaît qu'il y a un lien direct entre la juridiction, le résultat d'une plainte et le niveau de satisfaction du client. L'écart de satisfaction représente la divergence entre le niveau actuel ou potentiel de satisfaction du client et la fin du processus de médiation. La recherche indiquerait que des plaintes qui relèvent de l'autorité de l'Ombudsman et qui génèrent des résultats satisfaisants créeraient des niveaux supérieurs de satisfaction aux plaintes qui relèvent peu de l'autorité de l'Ombudsman et qui génèrent des résultats peu satisfaisants.

The Office of the Ombudsman Results Based Management Accountability Framework requiert que je rende compte de cinq indicateurs de performance concernant quatre questions d'évaluation, et que, sur une base annuelle, je fasse un rapport sur ces dernières au conseil d'Administration.

1. Pertinence – Y a-t-il un besoin continu d'un Bureau de l'Ombudsman?

Les analyses de tendances pour mon Bureau sont mieux documentées par les tableaux et graphiques dans ce rapport.

Il y a un nombre d'indicateurs de la pertinence de mon Bureau. Premièrement, il y a le volume des plaintes reçues et la variété des questions portées à mon attention. Ceci m'indique que la communauté continue de voir en mon Bureau une ressource crédible pour traiter de questions conflictuelles. Deuxièmement, la variété des sources des plaintes (titulaires de nom de domaine, demandeurs d'avantages administratifs fournis par l'ICANN, gérants de CCTLD, organisations, membres du Conseil) m'indique que mon Bureau est capable de répondre à une vaste étendue de questions basées sur l'équité et que cette acceptation répandue que mon Bureau est reconnu de facto pour sa pertinence.

Les analyses des médias continuent de mettre en évidence que le Bureau est reçu positivement par la communauté.

2. Le Bureau dispose-t-il de ressources suffisantes pour remplir son mandat?

Durant l'année, l'adjoint de l'Ombudsman, M. Herb Wayne, prend la relève du Bureau, lorsque je suis en vacance ou en congé de maladie, en recevant et en répondant à la correspondance de la communauté.

M.Wayne a également assisté, à titre de bénévole, à deux réunions de l'ICANN, afin de m'aider à assurer le fonctionnement d'un Bureau sur place.

Durant l'année fiscale 2006-2007, les ressources budgétaires fournies par l'ICANN ont été suffisantes pour rencontrer les coûts des activités opérationnelles, des composantes administratives et de diffusion de mon mandat.

Le One World Trust Report on ICANN Accountability and Transparency fait le commentaire suivant sur les ressources de l'Ombudsman:

«L'Ombudsman joue un rôle important à l'intérieur de l'ICANN en tant que mécanisme alternatif et informel de règlement de différends. Depuis son entrée en fonction, il a réduit le nombre de plaintes traitées par les canaux de plaintes formels du Reconsideration Comitee. Comme le Bureau de l'Ombudsman continue de rejoindre la communauté et d'augmenter la conscience sur sa fonction à l'intérieur de la communauté de l'ICANN, il y a une nette possibilité que le nombre de plaintes à traiter augmenteront. Le groupe d'usagers du Bureau représente la communauté entière de l'Internet, pourtant il est présentement constitué d'un seul Ombudsman à temps plein et d'un adjoint qui assure le service durant les vacances. Afin d'assurer l'efficacité continue de ce Bureau, l'ICANN devrait continuer à apporter son support à l'Ombudsman à l'aide d'un adjoint et devrait également considérer l'engagement d'un employé à temps plein additionnel pour assurer un support administratif au Bureau.»

Recommandation 4.3: L'ICANN devrait considérer la consolidation de la capacité du Bureau de l'Ombudsman en recrutant un support administratif à temps plein pour l'Ombudsman.»

Il n'y aura pas d'augmentation d'effectif pour le Bureau de l'Ombudsman pour l'année fiscale 2007-2008. En fait, le Conseil d'administration m'a informé, que, à compter du 30 juin 2007, je devais faire fonctionner mon Bureau sans l'assistance d'un adjoint. Herb, je te remercie pour ton bon travail.

3. Efficacité des coûts – Les améliorations actuelles ou potentielles, le rendement ou économies de coûts dans la prestation de services de l'ICANN ou l'administration? Existe-t-il d'autres modèles de médiation exécutive que pourrait utiliser l'ICANN?

Le Bureau du Ombudsman a donné suite à des plaintes, a référé, a fourni de l'information d'assistance et a fait des recommandations faisant partie de processus alternatifs de résolution de différends (alternative dispute resolution ADR). Ces étapes, à la longue, ont assuré un fonctionnement général plus efficace en ayant un service ADR professionnel qui permet au personnel, aux organisations de support et au Conseil d'administration de mettre l'accent sur le cœur de leur travail plutôt que sur le règlement de différends. Le nombre de demandes de révision a chuté. Les recommandations faites par le Bureau de l'Ombudsman assurent la diminution du nombre de

différents réactionnels et l'amélioration des services ou processus.

La flexibilité du Bureau à répondre à des demandes dans différentes langues, cultures et un éventail de styles de différends, combinée à une vision élargie de la résolution de litiges signifie que le Bureau offre des solutions sensibles, opportunes et pertinentes, dans un court délai, et réduit les rapports antagonistes entre les parties. Je ne peux imaginer de façon plus efficace de livrer ce service à l'organisation et à la communauté.

Durant l'exercice 2006-2007, j'ai rendu deux rapports de l'Ombudsman publics, chacun contenant un nombre de recommandations. J'ai rendu ces rapports publics conformément aux pouvoirs qui me sont conférés par l'Article V du Règlement. Je suis en accord avec Louis Brandeis, de la Cour Suprême des États-Unis, qui déclare que: «La publicité est justement recommandée en tant que remède contre des maladies sociales ou industrielles. On dit que la lumière du jour est le meilleur des désinfectants; la lumière électrique, le plus efficace des policiers.»

L'Article V du Règlement déclare que: «L'Ombudsman devra être spécifiquement autorisé à faire de tels rapports au Conseil d'administration, s'il ou elle juge approprié de le faire, en rapport avec quelque sujet que ce soit et sa résolution ou l'incapacité de le résoudre. À la discrétion de l'Ombudsman, s'il ne peut déterminer qu'il est inapproprié de le faire, il doit afficher de tels rapports sur le site Web.»

Donc, je dois publier mes rapports sur le site Web, à moins que je détermine qu'une raison particulière justifie le contraire. Je n'ai trouvé aucune raison qui justifiait de ne pas rendre ces rapports publics.

Le One World Trust Report on ICANN Accountability and Transparency fait le commentaire suivant:

«Dans le cadre de travail de l'Ombudsman, il y a un engagement spécifique du Conseil d'administration à répondre aux recommandations de l'Ombudsman dans les 60 jours suivant la prochaine réunion du Conseil d'administration. Il n'y a aucun engagement similaire concernant la réponse aux recommandations du Comité de Révision. Un engagement à fournir une réponse opportune est important car cela prévient des processus trop longs et assure que le plaignant ne soit pas contraint d'attendre une réponse pendant un laps de temps inutilement long.»

Dans les deux exemples, les réponses à mes recommandations n'ont pas été fournies à l'intérieur d'un délai de 60 jours. Dans le cas du premier rapport, je suis satisfait que mes recommandations aient été mises en application. Depuis le 30 juin 2007, la fin de l'année fiscale, je n'ai pas reçu de réponse à ma deuxième série de recommandations; cependant, j'ai reçu un communiqué du Conseil d'administration qui me signifiait qu'une réponse était en voie de préparation.

Ce que des clients disent du Bureau de l'Ombudsman:

«Merci M. Fowlie, j'apprécie votre rétroaction sur ce sujet. Je comprends également votre position et votre rôle d'Ombudsman. Je vais faire de la recherche à l'aide des documents auxquels vous me réferez.»

«Merci pour votre réponse. Vos conseils sont grandement appréciés.»

«Merci pour vos efforts, Frank.»

«Merci. J'apprécie votre aide.»

«Cher Frank, Merci pour ce que je considère comme étant une réponse prompte. Ceci est une bonne chose. J'apprécie votre rétroaction et...C'est tout et encore une fois, j'apprécie votre compréhension et l'attention que vous avez portée à mon expérience déplaisante.»

«Bien fait! J'ai finalement retiré ma plainte, mais l'intervention de l'Ombudsman était très importante pour que le comité ALAC prenne les mesures nécessaires et avance dans son travail. Merci!!!»

«Ce fut une surprise très agréable que la promptitude et l'intérêt personnel accordé à cette question. Je m'attendais à un évitement, des conseils automatisés ou des FAQ frustrantes et rien d'autre.»

«Il est formidable que nous AYONS finalement un Ombudsman.»

Quelques citations récentes sur la médiation:

La tête d'un gouvernement d'État parlant de son Ombudsman:

«Il fait un bon travail. Son travail n'est pas de me rendre confortable ou de rendre confortable le gouvernement ou quelque gouvernement que ce soit. Son travail est d'exposer des aires où nous ne fournissons pas. ... Le fait est que ces situations doivent être exposées au grand jour.»

L'Ombudsman auquel on fait référence plus haut parlant du gouvernement d'État:

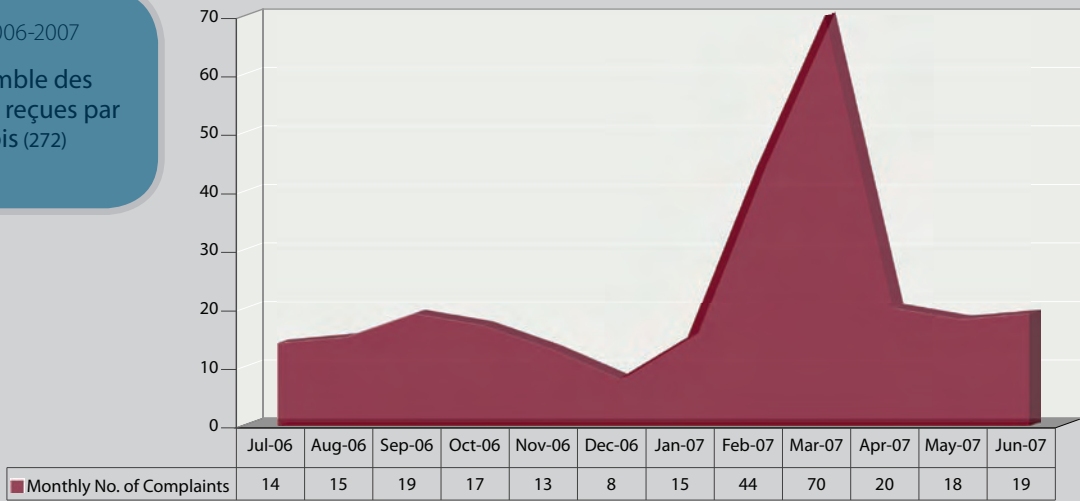
«Il a été assez avisé de savoir quand nos critiques étaient justes, assez humble pour l'admettre lorsqu'il était dans le tort, et assez généreux d'esprit pour nous aider à forger des solutions aux problèmes que nous avons identifiés.»



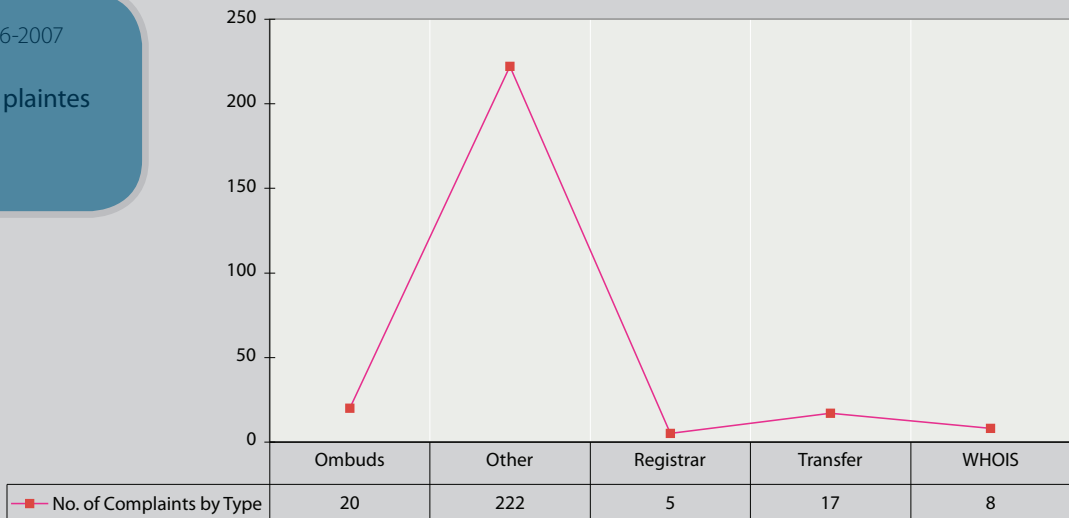
Illustration 2

Cette illustration montre les pressions variées que subissent les activités opérationnelles de l'Ombudsman. Cette illustration porte sur la juridiction de l'Ombudsman, qui est établie par l'Article V du Règlement. Les pressions de la communauté qui peuvent avoir un impact sur le travail de l'Ombudsman incluent le volume des plaintes ou les demandes de services faites à l'Ombudsman, et la juridiction des plaintes. De plus, l'organisation, qui détermine le mandat de l'Ombudsman et les ressources accordées pour accomplir ce mandat, a un impact sur l'Ombudsman. Dans un service équilibré de médiation, les ressources accordées seront suffisantes pour répondre aux demandes de service et le mandat de l'Ombudsman déterminera clairement le domaine des questions faisant partie de sa juridiction.

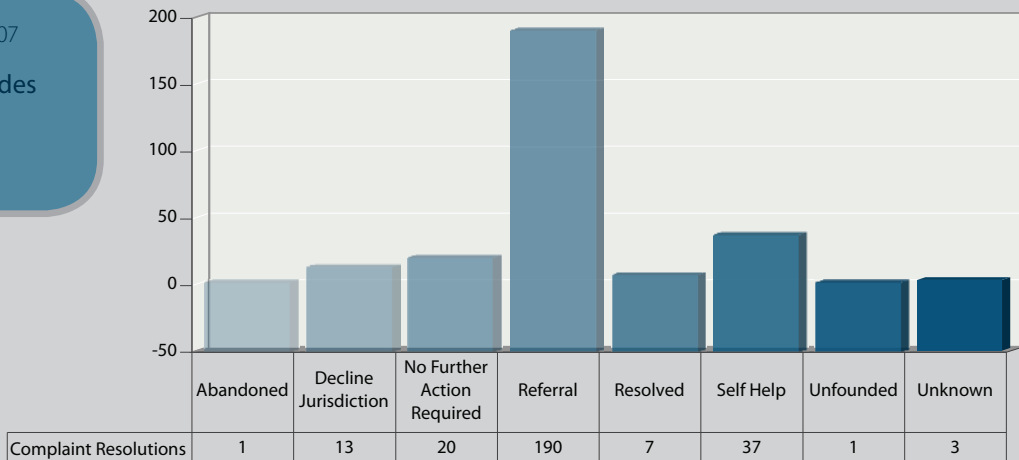
FY 2006-2007
Ensemble des
plaintes reçues par
mois (272)



FY 2006-2007
Type de plaintes

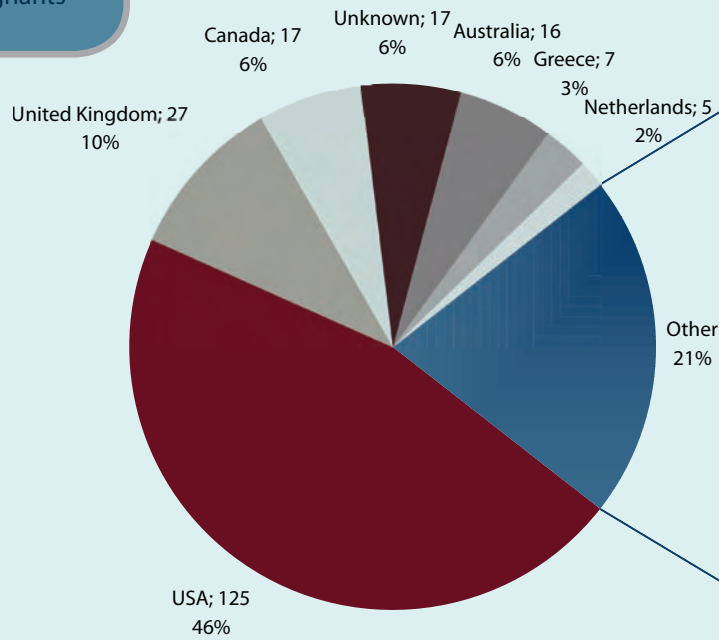


FY 2006-2007
Résolution des
plaintes



FY 2006-2007

Répartition géographique des plaignants



- Brasil; 4
- Turkey; 4
- France; 3
- Germany; 3
- Hong Kong; 3
- Ireland; 3
- Macedonia; 3
- New Zealand; 3
- S. Africa; 3
- Belgium; 2
- Israel; 2
- Switzerland; 2
- Thailand; 2
- Argentina; 1
- Austria; 1
- Colombia; 1
- Croatia; 1
- Czech Republic; 1
- Denmark; 1
- India; 1
- Indonesia; 1
- Italy; 1
- Japan; 1
- Lebanon; 1
- Malaysia; 1
- Malta; 1
- Pakistan; 1
- Portugal; 1
- Slovenia; 1
- Spain; 1
- Sweden; 1
- U.A.E.; 1
- Vietnam; 1

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 Ombudsmen. 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 des organes constitutifs de l'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.



Bureau du médiateur de l'ICANN

ombudsman@icann.org

<http://icannombudsman.org>



Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

Bruxelles

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 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>

CONCEPTION + RÉDACTION | Tanzania S. King