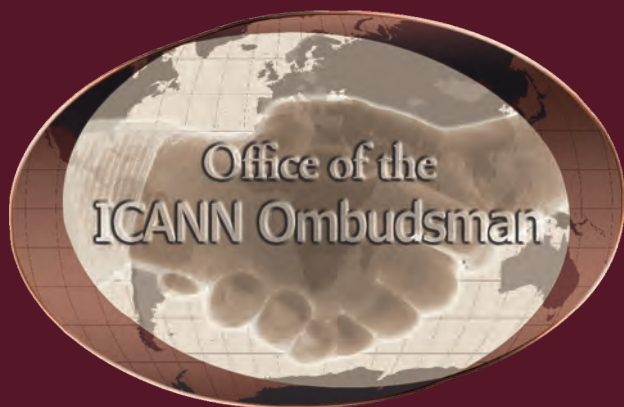


FR



RAPPORT ANNUEL



Créer le dialogue . . . Affirmer l'équité.



La lettre de l'Ombudsman



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

Le 30 juin 2008

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

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

Sur une base régulière, le Bureau continue de recevoir des plaintes et demandes d'assistance provenant de membres de la communauté de l'ICANN. Le traitement de ces plaintes et demandes, et la gestion de cas associée, demeurent la priorité de mon Bureau. De plus, le Bureau maintient ses rôles dans la diffusion, son implication dans les activités des 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 différends, de médiation et, par les années passées, dans l'évaluation de l'Ombudsman.

Ce rapport annuel documentera ces activités clé.

Finalement, je souhaiterais vous exprimer ma continuelle appréciation, membres de la communauté de l'ICANN et des organisations de support ainsi que le personnel de L'ICANN, pour votre coopération et votre soutien constants durant l'année passée.

Mes salutations distinguées,

Frank Fowlie
Ombudsman

Brussels
Marina del Rey

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
4676 Admiralty Way, Suite 330

B-1040 Brussels
Marina del Rey, CA 90292

BELGIUM T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848
USA T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

TABLE DES MATIÈRES

L'année en revue 4

LES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN 5

LA COMMUNICATION RESPECTUEUSE EN LIGNE 7

ÉVALUATION ET RECOMMANDATIONS 8

Le Modèle de Processus de l'Ombudsman. . . 12

LES STATISTIQUES DE L'OMBUDSMAN. 13



L'Ombudsman Frank Fowlie, le Sergent Herb Waye et John Jeffrey, le Conseiller général de l'ICANN, au ODR Forum



Invités CIDA et délégués du ODR Forum, au Collège Lester B. Pearson du Pacifique



Vint Cerf, président chez l'ICANN, rencontre Indu Sen, étudiante de l'université Pepperdine

L'année en revue :



Au Forum ODR 2008, l'Ombudsman Frank Fowle avec le Dr. Vinton Cerf, conférencier, son Excellence Patricia Durrant, antérieurement assistante au Secrétaire Général des Nations-Unies et Ombudsman des Nations-Unies et son Excellence Nelson Santos, représentant du Timor oriental aux Nations-Unies

L'année **2007-2008** fut active pour le Bureau de l'Ombudsman. Durant cette année fiscale, le nombre total de plaintes et de demandes d'assistance a été réduit de façon significative. En ce sens, durant l'année précédente, 375 plaintes ou demandes d'assistance de la communauté ont été formulées contre 125 durant la présente année fiscale. La différence de ces volumes de plaintes est directement reliée au nombre de plaintes précédemment reçues, qui étaient en lien direct avec Registerfly. Durant l'année 2007-2008, le volume de questions juridictionnelles étudiées par mon Bureau est demeuré relativement stable. Aussi, mon Bureau a reçu et complété 21 investigations juridictionnelles et deux autres sont présentement actives en date du 30 juin.

En 2007-2008, mon Bureau a été en mesure de résoudre toutes les demandes sans avoir recours à quelque communication formelle avec le Conseil d'administration et la communauté. Je crois que cela s'avère un

pas important pour la communauté et l'organisation et démontre qu'une approche facilitée vers la résolution de conflit peut être efficace chez l'ICANN.

Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN continue d'être un chef de file en ce qui a trait au développement de l'évaluation d'Ombudsmans. En 2007-2008, j'ai effectué des présentations au sujet de l'évaluation des Ombudsmans au Forum des Ombudsmans Canadiens, l'Association des Ombudsmans des États-Unis et à l'Association Internationale des Ombudsmans. Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN a publié un « Guide des praticiens pour évaluer des Bureaux d'Ombudsmans » et une réimpression a été utilisée pour une communication de circonstance par l'Institut International des Ombudsmans. L'International Ombudsman Yearbook, publié en 2008, incluait un de mes textes traitant de la satisfaction de la clientèle.

J'ai assisté à trois congrès de l'ICANN, trois Colloques pour Ombudsmans, une rencontre internationale sur la résolution en ligne de différends, plusieurs sessions de formation pour Ombudsmans et j'ai fait des présentations dans un certain nombre d'universités et de Congrès. En juin, j'ai présidé l'International Forum on Online Dispute Resolution (www.odrforum2008.org). J'ai donc participé à un total de vingt événements de diffusion ou de formation.

En mai 2008, j'ai soumis une dissertation doctorale à la Faculté de Droit de l'université La Trobe, à Melbourne. Cette recherche traitait du développement d'un plan détaillé de l'évaluation de Bureaux d'Ombudsmans, utilisant le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN en étude de cas. Je crois que le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN s'avère le Bureau d'Ombudsman existant le plus évalué. Les résultats de ces évaluations nous informent que le Bureau est bien élaboré et fonctionne bien.

J'ai passé 150 jours en déplacement entre Marina Del Rey et autres responsabilités. La majorité de la correspondance adressée à mon Bureau a reçu une réponse dans les vingt-quatre heures, ou les quarante-huit heures suivantes si j'étais en déplacement. En 2007-2008, le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN a fonctionné sans les services d'un adjoint de l'Ombudsman.

Le rapport annuel a été traduit en six langues. À quatre reprises, des services de traduction ont été offerts à des plaignants. Durant l'année fiscale, le Bureau a produit un modèle de processus pour Ombudsman qui est, en ce moment, en attente d'approbation par le Conseil d'administration. Le Modèle de Processus de l'Ombudsman est annexé au présent rapport, sous forme d'organigramme.

En 2007-2008, à mon agréable surprise, j'ai noté que l'ICANN, ses membres du personnel et ses volontaires ont franchi des étapes importantes dans le traitement de conflits potentiels, sur une base proactive. Durant cette année, mon Bureau a reçu des communications de membres de l'organisation afin d'identifier des situations conflictuelles et d'explorer proactivement des méthodes afin de référer les membres en dispute de la communauté à mon Bureau, pour résoudre le différend à la plus basse température de conflit possible.

Tout cela fut accompli dans les délais prescrits, avec pratiquement 70 000\$ en-dessous du budget, par un officier qui était praticien unique.

LES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

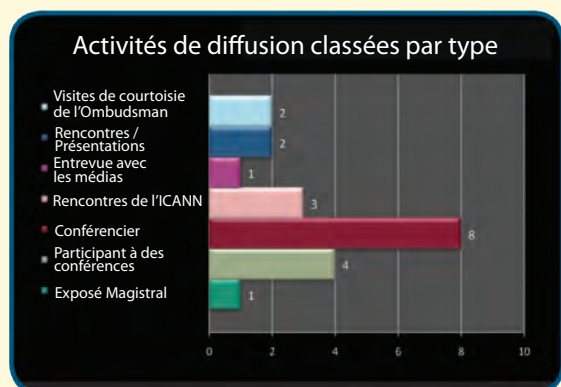
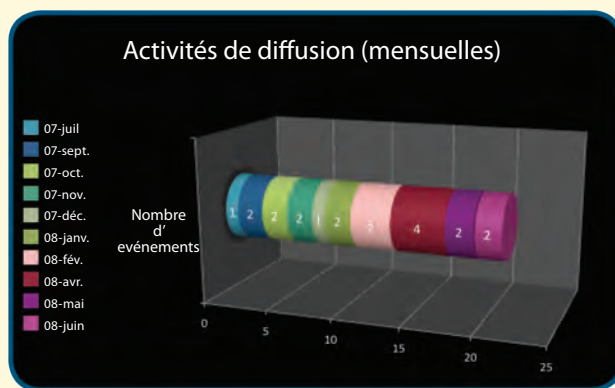
Réception, transmission et investigation des plaintes

Les tableaux et diagrammes contenus dans ce rapport annuel fournissent des informations concernant le volume des demandes d'assistance, le pays d'origine, la classification des plaintes ainsi que la résolution de ces dernières.

Le nombre de plaintes sous ma juridiction (actions, décisions ou inactions du Conseil d'administration, du personnel ou des organisations de support), 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 et participer à des événements 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 continuer à renforcer un message cohérent et constant que ce Bureau de l'Ombudsman mérite sa réputation de « Centre d'excellence » pour la résolution en ligne de différends et la médiation en général chez les communautés de l'ICANN et les parties intéressées, les officiels gouvernementaux, les utilisateurs et personnes intéressées, ainsi que dans ma propre communauté. Mon but prioritaire serait que tous perçoivent le Bureau comme un « Centre d'excellence », où il y a une idée préconçue du professionnalisme et du service juste et équitable.



Au cours de l'exercice 2007-2008, j'ai maintenu mon état de membre au Forum Canadien des Ombudsmans, à l'Association des Ombudsmans des États-Unis, à l'Association Internationale des Ombudsmans, à l'Institut International des Ombudsmans et en tant que confrère du National Center for Technology and Dispute Resolution. J'ai fait des présentations pour des particuliers, des organisations, des Congrès et des institutions académiques; allant de l'Association Internationale des Ombudsmans à des étudiants d'études supérieures en Droit, à l'université de Hong Kong et à fournir des orientations à de nouveaux employés de l'ICANN.

En juin, j'ai présidé le 2008 International Forum on Online Dispute Resolution (www.odrforum.org). Cet événement a regroupé 130 délégués provenant de 30 pays pour un Forum de deux jours, mettant l'accent sur l'usage des technologies en ligne en tant qu'outils pour la résolution de différends.

En tant que communauté de pratique, nous étions ravis de la participation d'un certain nombre de chefs mondiaux à cet événement : Son Excellence, le Dr Jose Ramos Horta, Président du Timor oriental, a participé par vidéo conférence; son Excellence, l'Ambassadrice Patricia Durrant, , antérieurement assistante du Secrétaire Général des Nations-Unies et Ombudsman des Nations-Unies; Son Excellence Nelson Santos, Représentant Permanent du Timor oriental aux Nations-Unies; et le Dr Vint Cerf, inventeur de l'internet, qui a fait une discours d'ouverture.

Nous étions également ravis d'accueillir 16 délégués provenant de pays sous-développés et en développement, dont la participation a été parrainée par l'Agence Canadienne de Développement International. Ce fut une expérience incroyablement enrichissante pour eux et certains, de retour dans leur patrie, ont d'ailleurs effectué un changement. Des organisations d'Ombudsmans de la région Nord-Ouest du Pacifique, incluant la Colombie-Britannique, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta, Washington et l'Oregon ont également assisté au Forum. Une journée de rencontre du groupe des Ombudsmans de la région Nord-Ouest a été ajoutée et a réuni plus de 20 Ombudsmans praticiens.

Le Forum fut aussi une opportunité éducative. Quatre apprenants au baccalauréat en Études de Justice de l'université Royal Roads et un apprenant au programme de maîtrise en Résolution de Conflits de l'université Pepperdine, ont pu compléter leur stage par leur implication au Forum. Nous notons avec plaisir que les fonds résiduels du Forum seront conservés par l'université Royal Roads et offerts en tant que bourses d'études pour les apprenants d'Études en Droit (voir le blog <http://odrforum2008.org/node/193>). L'université Royal Roads était un des hôtes du Forum.

Finalement, je note avec plaisir que le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN a travaillé avec les universités Royal Roads et Victoria, en Colombie-Britannique (Baccalauréat en Études de Justice) et l'université Pepperdine, à Malibu (Maîtrise en Résolution de Conflits), afin d'offrir des possibilités de stages aux apprenants. Durant l'année 2007-2008, les apprenants de ces universités ont participé à deux Congrès de l'ICANN et au Forum International sur la résolution en ligne de différends. Merci Indu, Doug, Shanna, David, Collin, Eleanor, Leda, Chris, Thomas, Grace et Marcia. Je suis confiant que vous avez apprécié votre expérience d'Ombudsman autant que nous avons pu apprécier votre participation!

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

Activités de diffusion 2007-2008			
Total des activités :20			
Date	Événement	Activité	Endroit
18 sept. 07	Université Pepperdine	Reunión / Presentación	Malibú
24 sept. 07	Rencontre annuelle de l'Association des Ombudsmans des États-Unis	Orador de Conferencia	Anchorage
10 oct. 07	Congrès de Pacific Legal Technology	Orador de Conferencia	Vancouver
26 oct.07	Congrès de l'ICANN (9 jours)	Reunión de ICANN	Los Ángeles
16 nov. 07	Robin Matsanunga, Ombudsman, État d'Hawaii	Visite de courtoisie de l'Ombudsman	Honolulu
30 nov. 07	Lawtech Hong Kong University Law School	Rencontre/présentation	Hong Kong
3 déc. 07	United Nations Expert Working Group Online Dispute Resolution (4 jours)	Conférencier	Hong Kong
27 janv. 08	Forum of Canadian Ombudsmen Intake Officer Course	Conférencier	Toronto
30 janv. 08	Visite de courtoisie ODR Forum	Visite de courtoisie de l'Ombudsman	Ottawa
6 fév. 08	Congrès de l'ICANN	Congrès de l'ICANN	Delhi
18 fév. 08	American Bar Association Journal	Entrevue avec media	Hartford
28 fév. 08	Hong Kong University Law School	Exposé magistral	Hong Kong
3 avril 08	ABA Dispute Resolution Section Conference	Participant au Congrès	Seattle
10 avril 08	Bentley College Seminar on ecommerce	Conférencier	Boston
13 avril 08	International Ombudsman Association Conference	Participant au Congrès	Boston
15 avril 08	IOA Annual Conference	Conférencier	Boston
7 mai 08	Technology Negotiation	Participant au Congrès	Cambridge
16 mai 08	SOCAL Ombudsman Group Meeting	Participant au Congrès	Santa Monica
16 juin 08	Online Dispute Resolution Forum	Conférencier	Victoria
21 juin 08	Congrès de l'ICANN Paris	Congrès de l'ICANN Paris	Paris



Constat sur la communication respectueuse en ligne

Le Constat sur la communication respectueuse en ligne a été publié dans le Rapport annuel 2006-2007. Cependant, mon Bureau a continué de recevoir des plaintes qui, au cœur d'elles, traitent des blessures que ressentent des membres de la communauté et qui peuvent être générées quand ils sentent qu'ils ont été victimes de communication irrespectueuse. Je publie à nouveau le Constat afin de remémorer à la communauté les façons positives de favoriser une communication respectueuse en ligne.

Élaboré conjointement et accepté par consensus le 20 avril 2007, au 5e Forum International sur la résolution de conflit en ligne 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 plupart 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 ou actions,
- Adopter une critique constructive,
- 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. »

L'AMERICAN BAR ASSOCIATION INTERVIEWE L'OMBUDSMAN DE L'ICANN

David B. Collier, Esq., coéditeur en chef de Conflict Management, a interviewé l'Ombudsman de l'ICANN dans le cadre d'un article publié dans la ABA Section on Litigation journal « Conflict Management », édition du printemps 2008. L'article, intitulé « Internal Alternative Dispute Resolution at ICANN » se trouve à l'adresse URL suivante : <http://icann.org/ombudsman/alternative-dispute-resolution-aba-spring08.pdf>.

L'article contient les observations suivantes au sujet d'un rapport de l'Ombudsman dont il est fait mention dans la section Évaluation du présent rapport :

Le rapport au Conseil d'administration – dossier 06-317 est un rapport de 26 pages qui est résumé comme suit : le candidat cherchait à établir une Structure générale, ce qui a été rejeté par le Comité Consultatif Général (ALAC). L'investigation de l'Ombudsman l'a amené à croire que ce candidat était traité de façon injuste, sur des bases individuelle et systémique, dans un délai déraisonnable, avec erreur de fait, négligence et manque de raisons adéquates et appropriées de refus. Le rapport passe par une analyse impartiale et clinique des circonstances, s'appuyant sur les Règlements de l'ICANN, Le Code de la Justice Administrative (2003) et le dictionnaire de droit Black. Le rapport conclut que les recommandations au Conseil d'administration soient développées avec l'ALAC pour résoudre le problème et prévenir des situations similaires ultérieures.

Questions d'évaluation	Indicateurs de performance	Sources des données	Responsable	Continue	Formative	Sommative
Pertinence						
Existe-t-il un besoin continu pour le Bureau de l'Ombudsman?	Nb de personnes utilisant les services de l'Ombudsman (centre d'appel, site Internet, formulaire de plainte, etc.) Nb et types de plaintes Nb et types de résolutions	Analyse de tendance	Ombudsman	X		
	Nb et types de mentions des médias qui mettent l'accent sur le Bureau de l'Ombudsman	Dossiers médias de l'ICANN	Communications	X		
	% des plaignants/communauté qui sont d'accord avec la nécessité de l'Ombudsman	Sondages auprès de la clientèle	ICANN			X
	% des plaignants/communauté qui connaissent une alternative pour résoudre une plainte si le poste d'Ombudsman n'existait pas	Sondages auprès de la clientèle	ICANN			X
Gestion						
Les ressources du Bureau de l'Ombudsman sont-elles suffisantes pour qu'il puisse remplir son mandat?	Activités et rendements complétés tels que planifiés	Analyse de la planification versus les activités actuelles et le rendement	Ombudsman		X	
	Perception que l'Ombudsman dispose de ressources suffisantes	Entrevues avec le Conseil d'administration, le personnel, des Ombudsman	Ombudsman, ICANN		X	
	Inventaire et arriérés de travail de l'Ombudsman	Analyse de tendances en utilisant le système de gestion de cas	Ombudsman	X	X	X
Exécution du programme						
Dans quelle mesure l'Ombudsman a-t-il établi des relations de travail efficaces?	Avec le personnel, le Conseil d'administration, les agences de support, les registres, les registraires et la communauté de l'ICANN en général	Entrevues avec les parties concernées	Ombudsman, ICANN		X	X
Le personnel de l'ICANN et le Conseil d'administration traitent-ils les questions identifiées de façon opportune?	Nb de cas requérant l'intervention du personnel ou du Conseil d'administration	Système de révision de la gestion des cas	Ombudsman		x	x
Un changement s'est-il produit dans le comportement de l'ICANN ou des plaignants afin d'éviter une action judiciaire?	Nb de cas résolus par l'Ombudsman qui aurait pu se retrouver en action judiciaire	Système de révision de la gestion des cas	Ombudsman		x	x
Efficacité dans les coûts						
Le Bureau de l'Ombudsman a-t-il été efficace dans les coûts lors de l'exécution du programme?	Épargnes grâce à des achats en grande quantité de frais aériens, achat prudent d'équipement, etc	Étude des données financières	Officier en chef des finances		X	X
	Améliorations actuelles ou potentielles, rendements, coûts épargnés dans l'exécution du programme de l'ICANN ou l'administration		Ombudsman	X	X	X
Existe-t-il des alternatives pour réduire les coûts?	Existe-t-il d'autres modèles de médiation exécutive que pourrait employer l'ICANN?	Recherche	Ombudsman	X		

Le tableau ci-dessus a été tiré du Office of the Ombudsman Results Based Management Accountability Framework ou RMAF (<http://icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>). Il souligne les questions d'évaluation et les critères qui fournissent des informations sur les activités opérationnelles du Bureau. En 2007-2008, Le Bureau a complété ses processus d'évaluation formative. Ces derniers ont été documentés dans un nombre d'évaluations ayant fait l'objet d'un rapport l'année dernière. Les questions et les critères surlignés dans le tableau feront l'objet d'un rapport cette année. Dans les trois derniers rapports annuels, j'ai abordé les questions et critères d'évaluation continue et, à ce point dans le cycle de l'évaluation, je considère qu'elles n'ont plus à être abordées.

1. Les ressources sont-elles suffisantes pour que le Bureau de l'Ombudsman puisse exécuter son mandat?

En mars 2007, le One Trust Report, portant sur la responsabilité et la transparence de l'ICANN, fait le commentaire suivant sur les ressources de l'Ombudsman :

Le Bureau de l'Ombudsman joue un rôle important à l'intérieur de l'ICANN en tant que mécanisme informel et alternatif de résolution de différends. Depuis sa formation, le nombre de plaintes traitées par des canaux formels du Reconsideration Comitee a été réduit. Comme le Bureau de l'Ombudsman continue de rejoindre la communauté et d'augmenter la conscience de sa fonction dans la communauté de l'ICANN, il y a une nette possibilité que le nombre de plaintes à traiter augmentera. Le groupe d'utilisateurs du Bureau représente la communauté entière de l'Internet, pourtant il n'est présentement constitué que d'un Ombudsman à temps plein et d'un Adjoint de l'Ombudsman qui assure le service durant les vacances. Afin d'assurer l'efficacité continue de ce Bureau, l'ICANN devrait continuer de supporter l'Ombudsman à l'aide d'un adjoint et considérer le recrutement d'un employé à temps plein additionnel pour assurer un support administratif au Bureau.

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

En 2007-2008, les ressources accessibles au Bureau de l'Ombudsman ont été actuellement réduites par l'organisation et le Bureau fonctionnait sans le bénéfice de l'assistance de l'Adjoint de l'Ombudsman, M. Herb Wayne. M. Wayne a été réaffecté à ce poste pour l'année 2008-2009. Cependant, ceci représente un support opérationnel pour le traitement des plaintes et non un support administratif.

En 2007-2008, les ressources financières fournies au Bureau de l'Ombudsman furent suffisantes pour l'exécution de son mandat.

2. Dans quelle mesure l'Ombudsman a-t-il établi des relations de travail efficaces?

Le Bureau de l'Ombudsman établit des relations dans quatre sphères : la communauté de l'ICANN, les plaignants, l'organisation qu'est l'ICANN (les membres du Conseil d'administration, les agents de liaison, le personnel et les membres des organisations de soutien); la communauté des homologues, des professionnels de la Résolution de Conflits et académiciens. Il existe une analyse documentée concernant deux de ces sphères – l'organisation qu'est l'ICANN et les plaignants. Les autres sphères, la communauté de l'ICANN et la communauté des homologues, sont manifestement anecdotiques.

En 2007 et en 2008, le Conseil d'administration a engagé un consultant afin qu'il procède à une évaluation de 360 degrés du Bureau de l'Ombudsman et, inter alia, le développement de relations à l'intérieur de l'organisation. Les résultats de l'évaluation 2007 n'ont pas été fournis au Bureau de l'Ombudsman; cependant, la rétroaction reçue du Conseil d'administration fut positive. L'évaluation 2008 sera partagée avec le Bureau de l'Ombudsman.

Les relations avec les plaignants sont bien documentées dans le Client Survey and Third Party Review of the Client Survey Results (<http://icann.org/ombudsman/program.html>).

Les relations de travail avec la communauté de l'ICANN apparaissent bien établies. Cependant, le Bureau de l'Ombudsman demeure convaincu que l'accès au Bureau par la communauté, durant les congrès de l'ICANN, peut être amélioré par les organisateurs, en fournissant un espace de bureau facilement accessible et adapté à l'Ombudsman afin qu'il puisse rencontrer la communauté.

Les relations avec les pairs apparaissent bien établies et l'Ombudsman demeure actif dans plusieurs regroupements d'Ombudsman : Le Centre National pour la Technologie et la Résolution de Conflits et le Forum International pour la Résolution en Ligne de Différends.

3. Le personnel de l'ICANN et le Conseil d'administration traitent-ils les questions identifiées de façon opportune?

En 2007-2008, aucune des questions présentées au Bureau de l'Ombudsman a requis un rapport formel préparé au Conseil d'administration (voir Règlement V, Section 4.4). Cela indique que les questions portées à mon attention ont été résolues de façon opportune, en utilisant des techniques de résolution alternative de différends. Cependant, une question, soulevée lors d'une année précédente, demeure en suspens. Ce qui suit est tiré de la page 75 de l'Indépendant Review de l'ALAC et le rapport se trouve à l'adresse URL suivante <http://icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf>.

7.6 Procédures de l'Ombudsman

La WCL Review Team a pris connaissance de deux rapports publics, publiés à la suite d'investigations faites par l'Ombudsman à la fin de l'année 2006 et en début de l'année 2007. La première investigation suivait une demande d'appel contre des procédures de vote et la deuxième était reliée au rejet d'une candidature pour un statut ALS.

Dans les deux cas, l'Ombudsman a trouvé que certains aspects de la procédure de l'ALAC étaient insatisfaisants et a fait plusieurs recommandations. En particulier, il soulignait le besoin que l'ALAC agisse de façon plus uniforme et prompte en regard des candidatures ALS. Ces recommandations résultaient en un nombre de changements procéduraux et aussi, quelques changements dans les règlements de l'ICANN. Selon l'information provenant de soumissionnaires, nous croyons que ces investigations et les rapports subséquents ont créé un degré de tension entre les membres de l'ALAC et l'Ombudsman.

De plus, nous avons été incapables de constater si le deuxième rapport a été fermé, toutes questions finalisées. Nous notons que le Conseil d'administration de l'ICANN a discuté du rapport durant une téléconférence en juin 2007. Cependant, nous avons été incapables de trouver de la documentation subséquente.

Recommandation

S'il y a des questions non résolues en regard avec le rapport 06-317 de l'Ombudsman, le Conseil d'administration devrait revoir toutes les recommandations afin de s'assurer qu'elles ont été toutes résolues.

Je note la recommandation émise par les réviseurs indépendants et commente le fait que l'ICANN doit répondre aux recommandations que j'ai faites en février 2007 (<http://icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>). Je suis cependant conscient que l'organisation candidate a été approuvée en tant que ALS par l'ALAC.

Mon rapport au Forum Paris Meeting Public statuait :

« Aujourd'hui, je veux discuter du besoin d'une boucle de responsabilité entre le rôle et la fonction de l'Ombudsman et l'organisation qu'il sert.

Il est dit qu'un Ombudsman est :

...un investigateur indépendant et objectif des plaintes des gens portées contre les agences gouvernementales et autres organisations, autant des secteurs publics que privés. Suite à une révision juste et minutieuse, l'Ombudsman décide si la plainte est justifiée et fait des recommandations à l'organisation afin de résoudre le problème.

Louis Brandeis, de la Cour Suprême de Justice des États-Unis, a déclaré : « La publicité est recommandée en tant que remède contre des maladies sociales ou industrielles. On dit que Sunlight est le meilleur des désinfectants ; l'ampoule électrique, le policier le plus efficace. »

De ces deux commentaires, l'un voit les bases d'une relation entre l'Ombudsman, l'organisation ou l'État. L'Ombudsman agit comme l'ampoule électrique par un processus de présentation de recommandations. Il fait la lumière sur les zones sombres des injustices systémiques ou individuelles. Une fois la lumière faite sur ces questions, qui demandent un redressement, la responsabilité d'agir selon les recommandations de l'Ombudsman ou de les rejeter revient à l'organisation. La plupart des règlements des Ombudsmans fournissent des échéanciers à l'intérieur desquels l'État ou l'organisation doit répondre à l'Ombudsman et fournir l'information sur la façon dont les recommandations ont été implantées afin de redresser

la situation problématique, ou de fournir les raisons pour lesquelles les recommandations ne sont pas réalisables.

Ce processus de recommandations et de réponse de la part de l'entité qui a fait l'objet de l'investigation de l'Ombudsman assure à la communauté servie par l'entité et son Ombudsman que les questions de souci sont traitées justement.

En février 2007, j'ai fait un ensemble de 12 recommandations au Conseil d'administration de l'ICANN (<http://icann.org/ombudsman/documents/report>), soulignant ce que je croyais représenter des étapes importantes pour des améliorations systémiques à la suite d'une investigation détaillée en regard des pratiques de vote avec l'ALAC. Je suis déçu qu'en date du 3 juin 2008, mon Bureau n'ait pas été informé sur les actions que le Conseil d'administration et l'ALAC ont prises pour implanter ces recommandations. Je suis conscient qu'une des recommandations a été implantée car le candidat, pour lequel je voyais un traitement injuste, a reçu un statut de Structure en général. Monsieur le Président, j'espère que l'ICANN répondra à mes recommandations à échéance.»

4. Un changement s'est-il produit dans le comportement de l'ICANN ou des plaignants afin d'éviter une action judiciaire?

L'extrait suivant provient du Third party Review of Client Survey Results (<http://icann.org/ombudsman/documents/csr-commentary-jun07.pdf>):

...si l'Ombudsman n'avait pas été disponible, ils auraient subséquemment pris contact avec un avocat ou ils auraient initié une poursuite légale. Les réponses à la question 1.9 démontrent que seuls quatre usagers ont communiqué avec un avocat et trois d'entre eux ont initié une poursuite légale. Ceci équivaut à 66% de réduction dans les demandes d'assistance et l'initiation de poursuites grâce à l'implication de l'Ombudsman. Si l'on extrapole cette information, en assumant qu'elle est représentative pour TOUS les usagers du Bureau, il est possible que le Bureau ait fourni des services qui ont conduit près de 66 parties à ne pas contacter un avocat ou initier des poursuites judiciaires. $(85/387) * 22 = 100$ cas avec la possibilité de contacter un avocat ou d'initier une poursuite judiciaire. Une réduction des deux tiers des 100 cas possibles résulte en 66 « réacheminements».

Les résultats de la question 1.9 mettent l'emphase sur la vraisemblance que le Bureau de l'Ombudsman représente une valeur significative pour l'ICANN et la communauté, tout spécialement les registraires. Avec de l'effort et de l'étude additionnels, il serait possible de déterminer dans quelle mesure cette valeur est conservée et/ou créée. Ceci offrirait au Bureau l'habileté à produire une analyse de bénéfices de coûts pour l'ICANN et la communauté. Il s'agit d'une voie d'action hautement recommandée.

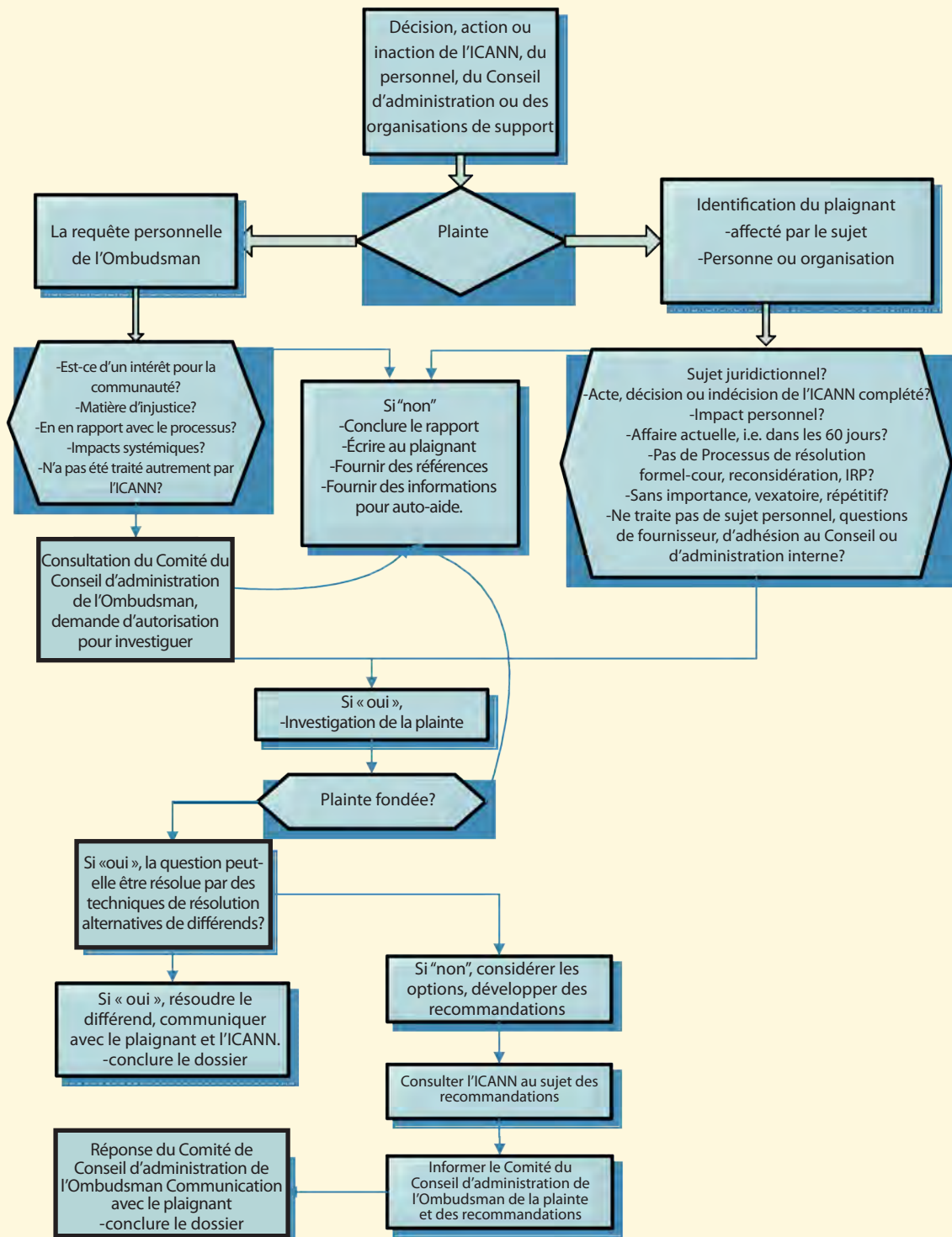
5. L'Ombudsman a-t-il démontré une efficacité de coûts dans l'exécution du programme? –Améliorations actuelles ou potentielles, rendements, ou épargnes de coûts dans l'exécution du programme de l'ICANN ou l'administration?

Le Bureau de l'Ombudsman a agi suite à des plaintes, fait des références, fourni de l'information d'auto-aide et fait des recommandations faisant partie de processus alternatifs de résolutions de différends (ADR). Ces efforts, à longue échéance, engendrent un cadre opérationnel général plus efficace en fournissant des services professionnels ADR qui permettent au personnel, aux organisations de support et au Conseil d'administration de se concentrer sur le cœur de leur travail plutôt que sur la résolution de différends. Le nombre de requêtes pour révision a chuté. Les recommandations faites par le Bureau de l'Ombudsman ont permis de réduire la température des conflits et l'amélioration des services ou processus.

La flexibilité du Bureau à répondre à des questions, langages, cultures et une variété de styles de conflits, combinée à une vision élargie de résolution de conflits signifie que le Bureau offre des solutions sensibles, opportunes et pertinentes, dans un court délai, tout en réduisant les relations antagonistes entre les parties. Je ne peux imaginer qu'il puisse exister une manière plus efficace d'offrir ce service à l'organisation et la communauté.

Le Bureau de l'Ombudsman ajoute au système général de résolution de différends de l'ICANN, qui inclut le comité de révision du Conseil d'administration et la politique de révision indépendante. Depuis les débuts du Bureau de l'Ombudsman, le nombre de plaintes faites au comité de révision a chuté dramatiquement et aucune d'elles n'a escaladé au Independent Review Panel (IRP), et ceci était en 2008.

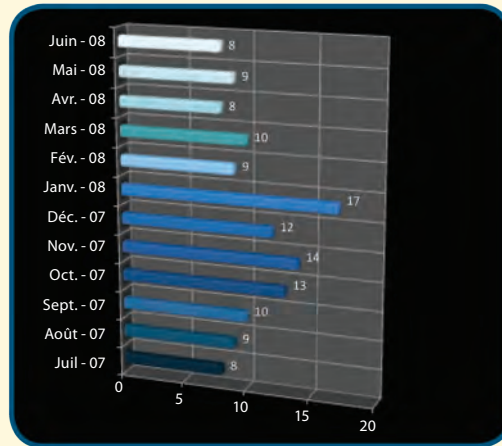
Modèle de Processus de l'Ombudsman



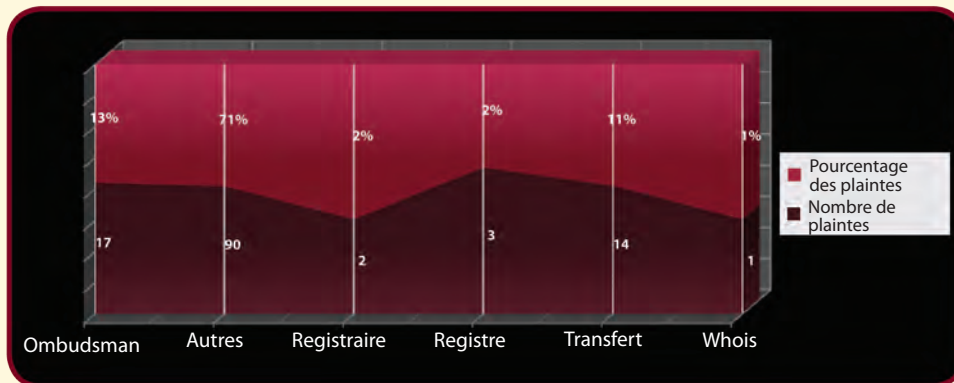
Statistiques de l'Ombudsman 2007-2008

Total des plaintes : 127

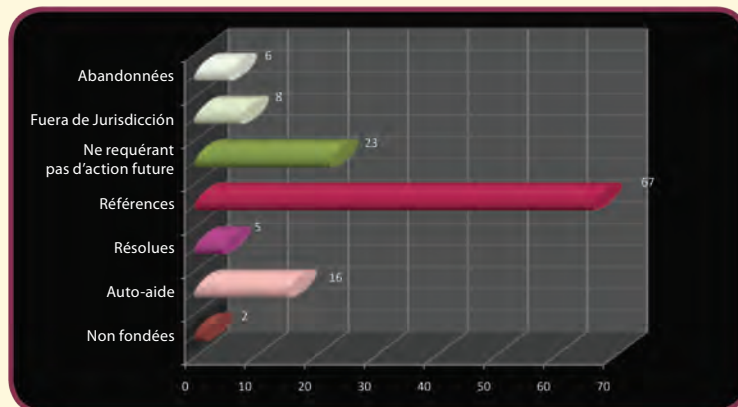
PLAINTES MENSUELLES



TYPES DE PLAINTES



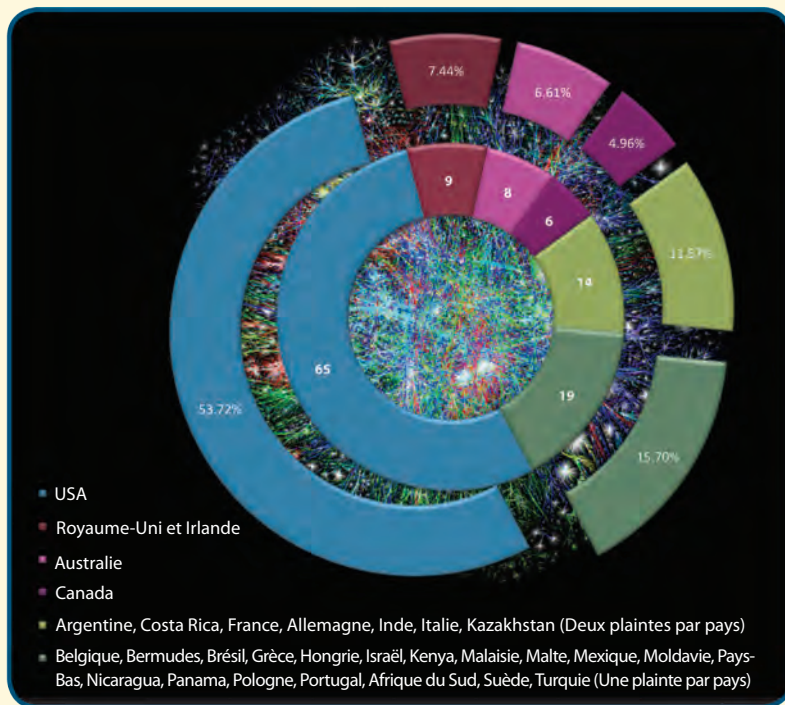
RÉSOLUTIONS DES PLAINTES



Statistiques de l'Ombudsman 2007-2008

Total des plaintes : 127

PLAINTES SELON L'EMPLACEMENT GÉOGRAPHIQUE



Les valeurs de ce bureau sont :

Respect de la diversité Le Bureau de l'Ombudsman reconnaît et honore le fait que les membres de la communauté de l'ICANN viennent de tous les coins du monde. La diversité signifie que le Bureau de l'Ombudsman respectera que des cultures différentes abordent les désaccords et conflits avec des perspectives différentes. L'Ombudsman sera toujours ouvert aux différences culturelles en ce qui concerne les résolutions de désaccords et conflits.

Excellence en médiation Le Bureau de l'Ombudsman s'efforcera d'être le promoteur et de faire figure d'exemple en matière d'équité, d'égalité, de transparence et d'innovation, et d'aider l'ICANN et la communauté à prendre conscience du rôle de l'Ombudsman. L'Ombudsman fera tout ce qu'il pourra pour que le Bureau de l'Ombudsman jouisse d'une bonne réputation en tant qu'institut de l'excellence dans la communauté de ses homologues, comme l'Association des Ombudsmans, l'Association des Ombudsmans des Etats-Unis et le Forum des Ombudsmans Canadiens. J'espère à l'avenir développer des relations plus approfondies avec l'Ombudsman d'autres régions du monde afin de respecter la nature internationale de la communauté de l'ICANN.

Professionalisme L'Ombudsman, dans l'exercice de ses fonctions, maintiendra et adoptera les normes les plus élevées de conduite professionnelle et de respect pour la dignité de l'homme.

Confidentialité Toutes les parties, tant au sein de la communauté que de l'ICANN, portant des informations à l'attention de l'Ombudsman, pourront être certaines que ces informations resteront confidentielles, excepté lorsqu'elles seront nécessaires à la résolution de plaintes.

Impartialité Dans chaque situation, le Bureau de l'Ombudsman recevra des informations de la communauté, sans idée préconçue quant à l'issue du processus de résolution alternative de plaintes (ADR), et sans favoriser une quelconque partie dans le processus.

Indépendance Le Bureau de l'Ombudsman, pour qu'il reste un agent impartial, sera indépendant des structures ordinaires de l'ICANN.



email ombudsman@icann.org
web <http://icannombudsman.org>

DESIGN + EDITORIAL Tanzania S. King



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

Brussels | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848