

Bureau de l'Ombudsman

RAPPORT ANNUEL

1er juillet 2016 - 30 juin 2017

TABLE DES MATIÈRES

3 OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT

4 RÉSUMÉ ANALYTIQUE

6 RAPPORT D'ACTIVITÉS : FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN

7 GESTION DE DOSSIERS

11 SURVEILLER L'ENVIRONNEMENT

12 SENSIBILISATION

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

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

15 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

16 DEMANDES DE RÉEXAMEN

17 PROCHAINES ÉTAPES

OBJECTIF

L'OBJECTIF DE CE RAPPORT EST DÉCRIT DANS LES 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

L'exercice fiscal 2017 a été une année bien remplie pour le Bureau de l'Ombudsman, avec l'arrivée d'un nouvel Ombudsman et l'introduction d'une nouvelle fonction officielle pour celui-ci dans le processus de demande de réexamen.

Après dix ans au poste d'Ombudsman adjoint, j'ai été nommé Ombudsman le 27 juillet 2016. Peu après, avec l'adoption des nouveaux statuts constitutifs de l'ICANN en octobre, la mission du Bureau de l'Ombudsman s'est étendue pour inclure une fonction officielle supplémentaire au sein du processus de demande de réexamen.

Pendant cette première année de fonction, mon objectif principal a été de concentrer l'attention du Bureau de l'Ombudsman sur la communauté de l'ICANN. L'idée de ce changement a été en partie motivée par l'approbation par le Conseil d'administration des normes de conduite révisées de l'ICANN, qui ont généré de nombreuses discussions au sein de la communauté concernant le harcèlement, le harcèlement sexuel, les comportements inappropriés et le manque de respect que ce soit virtuel ou en personne. La diminution du nombre de dossiers actifs liés au Programme des nouveaux gTLD a permis au Bureau de l'Ombudsman de libérer du temps et des ressources, que j'ai pu consacrer à promouvoir activement le Bureau comme une ressource au service de la communauté, alors même que nous entamons une nouvelle phase de transition et de renouveau.

ACCENT MIS SUR LE DIALOGUE

L'année dernière, j'ai échangé avec la communauté de l'ICANN à chacune des trois réunions de l'organisation. En dehors de ces réunions, j'ai surtout interagi de manière active avec la communauté At-Large et l'Organisation de soutien aux extensions génériques (GNSO), et dans une moindre mesure, avec le Comité consultatif gouvernemental (GAC) et certains de ses groupes de travail. En effet, l'At-Large et la GNSO sont plus facilement accessibles en dehors des réunions de l'ICANN via une coordination avec leurs équipes de direction et les agents de liaison de l'organisation ICANN.

L'organisation ICANN est pour moi un partenaire important dans mon travail et mes recherches, si bien que je me suis appliqué à développer, durant cette année, cette relation vitale entre le Bureau de l'Ombudsman et l'organisation ICANN. J'ai ainsi visité l'année dernière deux de ses bureaux régionaux (Istanbul et Singapour) et un de ses bureaux de liaison (Washington D.C.), où j'ai profité pour mener des séances d'orientation pour le personnel sur place et le personnel travaillant à distance. J'ai également travaillé à plusieurs reprises au bureau de Los Angeles, où à chaque fois j'ai dirigé des séances d'orientation pour les nouveaux employés, en collaboration avec le département des ressources humaines.

Le groupe de travail intercommunautaire (CCWG) sur le renforcement de la responsabilité de l'ICANN, avec sa piste de travail 2, a offert au bureau de l'Ombudsman une excellente opportunité de s'impliquer étroitement auprès de la communauté. Je participe en qualité d'observateur à huit sous-groupes du CCWG : juridiction, diversité, responsabilité du personnel, révision de la procédure d'engagement de coopération, droits de l'homme, transparence, directives de bonne foi et Ombudsman. Il convient de noter que le sous-groupe consacré au travail de l'Ombudsman a mené une révision externe du Bureau de l'Ombudsman, une mission qui lui a été confiée par la deuxième équipe de révision de la responsabilité et de la transparence.

RÉSUMÉ ANALYTIQUE (suite)

SIMPLIFIER LES OPÉRATIONS

L'une de mes premières mesures a été de remplacer le système de gestion de dossiers utilisé pendant ces dix dernières années par un nouveau produit à la fois compatible avec les technologies actuelles et plus simple d'utilisation pour les rapports statistiques. Le nouveau système de gestion de dossiers apporte une sécurité accrue grâce au stockage des données dans un serveur externe et sécurisé qui permet de préserver la confidentialité des informations sans avoir recours à un serveur indépendant pour conserver les données en interne.

L'année dernière j'ai exercé mes fonctions seul. Une fois que la mission du Bureau de l'Ombudsman sera réévaluée dans le cadre du travail du CCWG-Responsabilité au cours de l'année à venir, je procéderai au recrutement d'un collaborateur pour pourvoir au poste d'adjoint que j'occupais auparavant.

AUTRES QUESTIONS

Le Bureau de l'Ombudsman a également le pouvoir d'enquêter sur des problèmes systémiques. Je n'ai mené aucune investigation systémique l'an passé bien que je surveille étroitement un certain nombre de candidatures communautaires à des nouveaux gTLD dont la délégation opportune de chaînes a été affectée par les multiples mécanismes de responsabilité auxquels elles ont été soumises. L'ICANN et le Conseil d'administration se penchent activement sur ces candidatures communautaires aux nouveaux gTLD.

Herb Wayne

Ombudsman de l'ICANN

www.icann.org/ombudsman

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

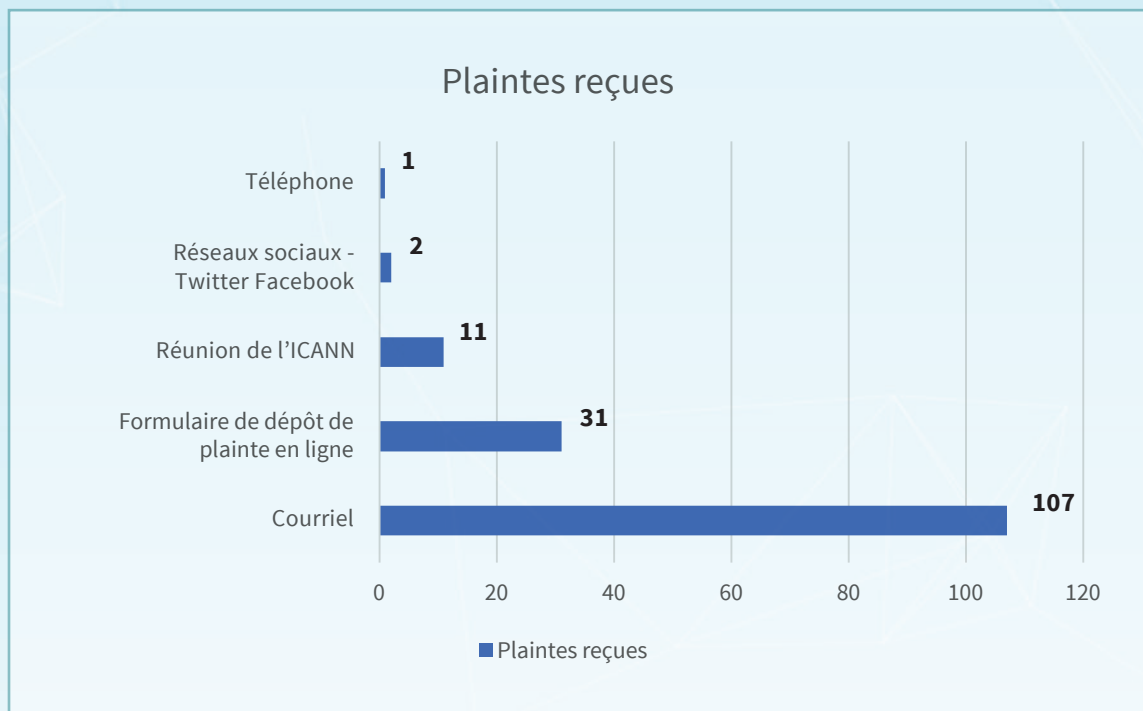
RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

GESTION DE DOSSIERS



Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 190 plaintes entre juillet 2016 et juin 2017. Plus de 70 % de ces plaintes ne relevaient pas des compétences de l'Ombudsman, dans la mesure où elles nécessitaient une réponse et non pas une mesure d'action. Toutes les plaintes reçoivent une réponse dans les 24 à 48 heures.

Il y a eu 51 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 »). Tous les dossiers, sauf douze, ont été résolus. Sept des dossiers non résolus sont en suspens, ce qui veut dire qu'ils sont en attente d'un processus initié par l'ICANN pour résoudre le problème ou qu'ils sont soumis à un mécanisme de responsabilité comme le réexamen. Les cinq dossiers restants demandent encore une implication active de l'Ombudsman.



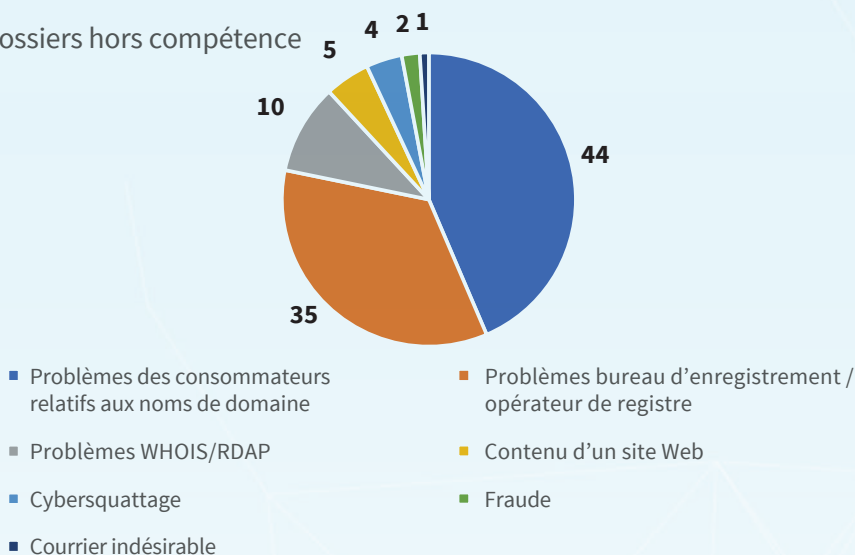
Il n'y a plus de lien direct entre le formulaire de dépôt de plainte en ligne et le système de gestion de dossiers. Cela permet au Bureau de l'Ombudsman de filtrer les spam, les plaintes déposées de manière accidentelle ou à des fins d'essai, et d'empêcher ainsi l'afflux incontrôlé de dossiers issus de campagnes groupées dont le Bureau a été la cible par le passé. Cette possibilité de filtrage entraînera probablement une légère baisse du nombre de dossiers reçus pour la période correspondant à l'exercice fiscal 2017.

RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

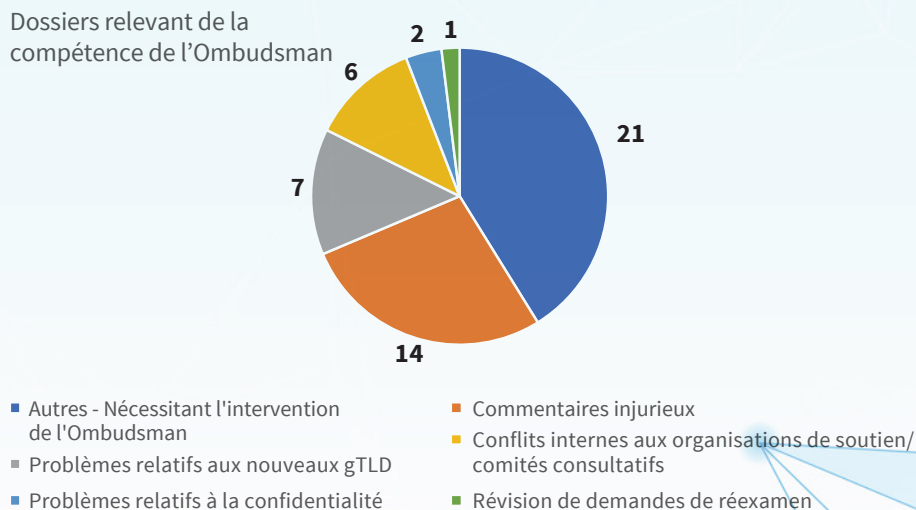
COMMENT L'OMBUDSMAN TRAITÉ LES PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE SA COMPÉTENCE

- 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.

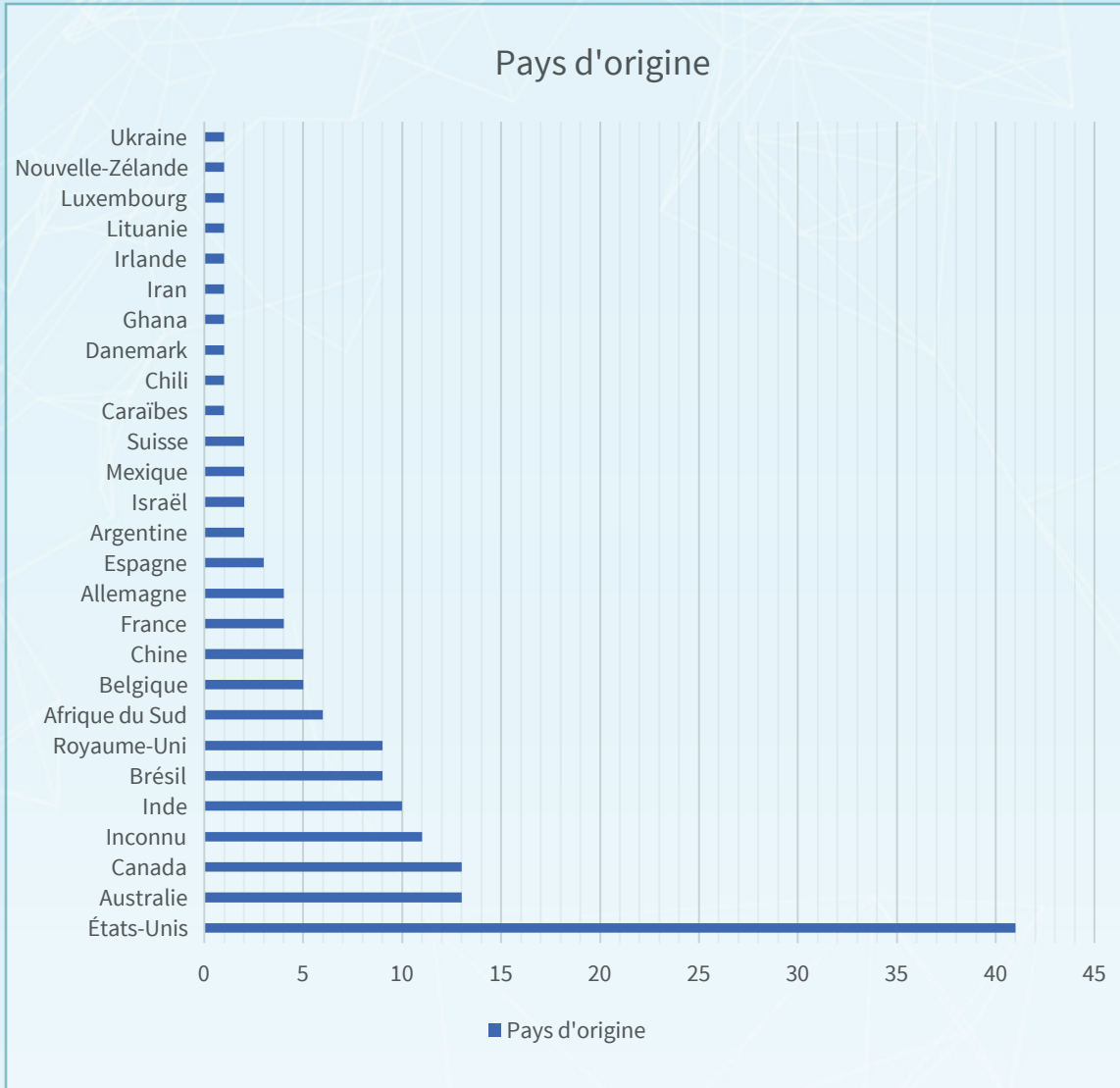
Dossiers hors compétence



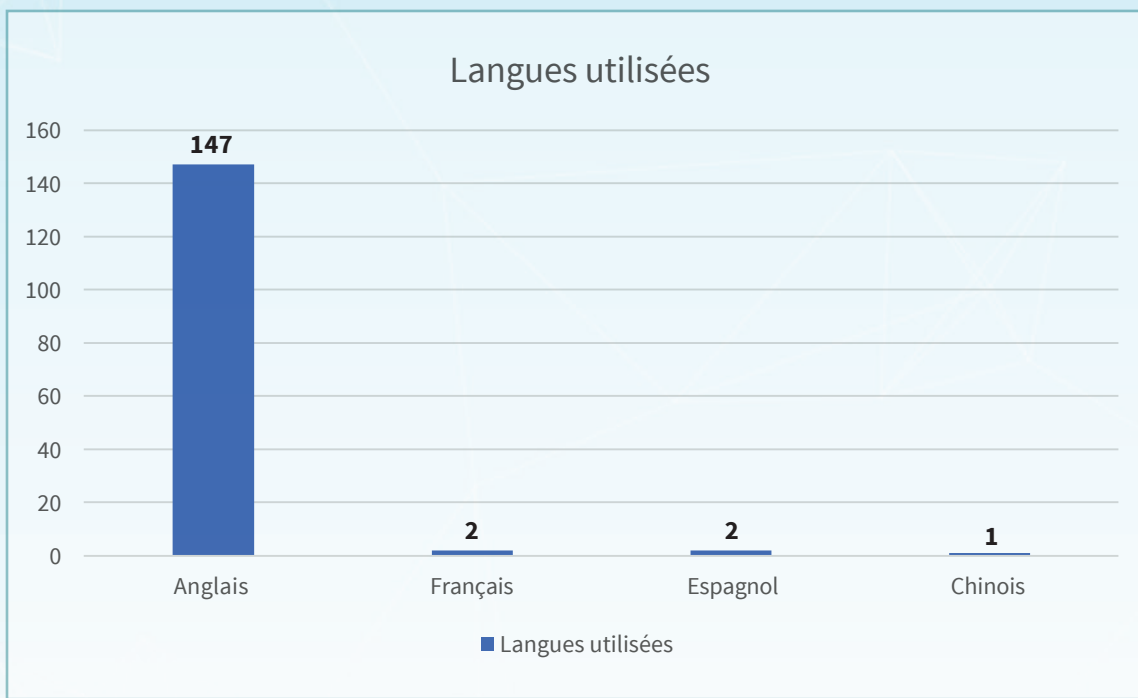
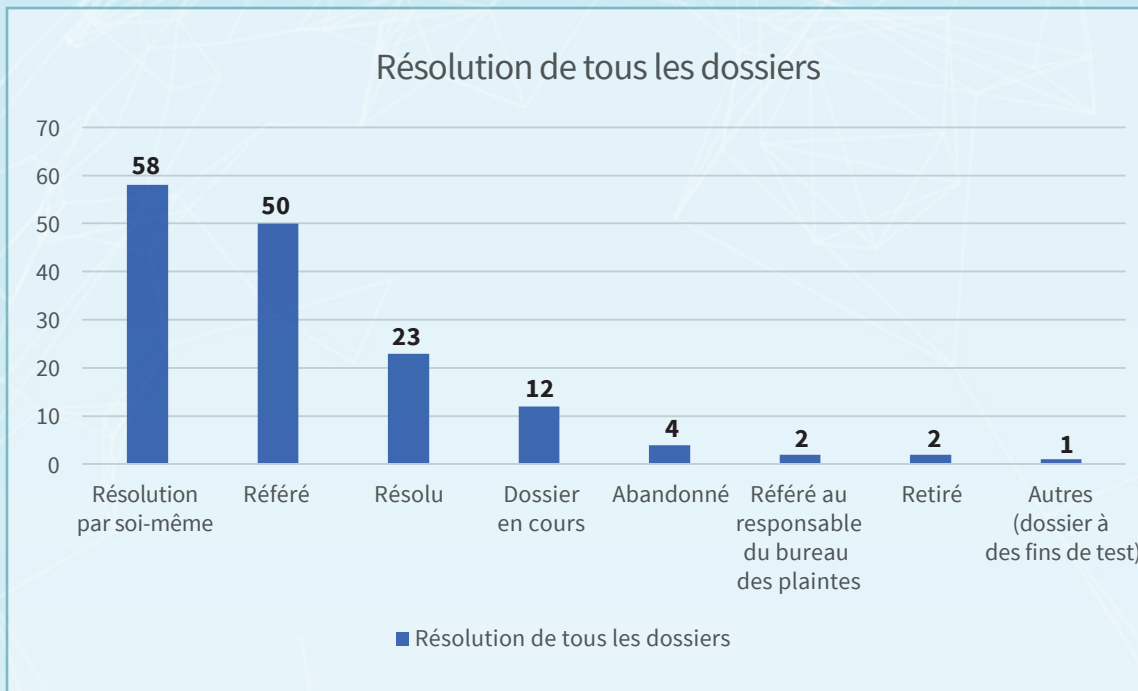
Dossiers relevant de la compétence de l'Ombudsman



RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)



RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)



RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

SURVEILLER L'ENVIRONNEMENT



Le suivi de l'évolution de l'environnement s'effectue en ligne, par téléconférences et en personne, à l'occasion des trois réunions régionales de l'ICANN et lors des diverses réunions des organisations de soutien et comités consultatifs organisées tout au long de l'année. À titre d'exemple, je participe en tant qu'observateur à de nombreux groupes et sous-groupes de travail du CCWG-Responsabilité, pour mieux faire connaître les activités du Bureau de l'Ombudsman et m'impliquer directement auprès de la communauté. J'assure également le suivi de plusieurs listes de diffusion de groupes de la communauté et d'équipes de travail où des comportements inappropriés ou irrespectueux entre les membres du groupe ont été portés à mon attention.

ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN À L'ICANN57, L'ICANN58 ET L'ICANN59

- **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.

En plus de mes activités quotidiennes et de ma disponibilité aux réunions de l'ICANN, je mets un point d'honneur à assister aux séances des parties prenantes commerciales à la fois comme une occasion d'apprentissage et une occasion pour les titulaires de noms de domaine, les bureaux d'enregistrement, les opérateurs de registres et leurs parties prenantes de constater l'intérêt que je leur porte. J'estime que c'est important car une grande partie des plaintes que je reçois et qui ne relèvent pas de ma juridiction sont liées à des litiges commerciaux concernant l'enregistrement de noms de domaine.

RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

SENSIBILISATION



Les activités de sensibilisation ont occupé une place importante dans le travail du Bureau durant l'exercice fiscal 2017 et ont visé à mieux faire connaître la fonction de l'Ombudsman au sein de la communauté ainsi qu'à promouvoir et à discuter des normes de conduite requises par 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

- Trois séances d'orientation sur le travail de l'Ombudsman au bureau de l'ICANN à Los Angeles.
- Séance d'orientation sur le travail de l'Ombudsman au bureau de l'ICANN à Singapour (après l'ICANN57).
- Séance d'orientation sur le travail de l'Ombudsman au bureau de l'ICANN à Istanbul (et pour la région).
- Séance d'orientation sur le travail de l'Ombudsman au bureau de l'ICANN à Washington (en coordination avec une formation de l'IOA).
- Remarques préliminaires à la réunion du groupe de travail du GAC sur la sécurité publique (ICANN57).
- Réunion de travail avec le Comité européen du GAC (ICANN57).
- Remarques préliminaires à la réunion publique de la GNSO (ICANN57).
- Remarques préliminaires aux forums publics de l'ICANN57 et l'ICANN58.
- Remarques préliminaires à la téléconférence mensuelle de NARALO.
- Remarques préliminaires à la réunion de NARALO/ARIN (Nouvelle Orléans).
- Remarques préliminaires au Forum GDD (Madrid).
- Remarques préliminaires à la téléconférence mensuelle de la ccNSO.
- Remarques préliminaires à la séance du groupe de travail PDP RDS WHOIS (ICANN59).

Je communique également avec les parties prenantes et autres acteurs par le biais de billets de blog et de réseaux sociaux comme Facebook et Twitter. Parmi les sujets abordés récemment figurent les normes de conduite requises par l'ICANN et la politique anti-harcèlement de la communauté.



www.facebook.com/ICANNOmbudsman



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

Billet de blog : 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>Agir 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>Adhérer aux politiques de l'ICANN en matière de conflits d'intérêts.</p>	 <p>Traiter 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>Respecter 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>Protéger les biens de l'organisation et s'en servir de manière efficace et rationnelle.</p>	 <p>Agir équitablement et de bonne foi envers les autres participants aux processus de l'ICANN.</p>	 <p>Se comporter en conformité avec les politiques de l'ICANN.</p>	 <p>Soutenir des mécanismes solides pour promouvoir la participation publique, la responsabilité et la transparence afin de garantir que les résultats de la prise de décisions soient transparents et reflètent l'intérêt de toutes les parties prenantes.</p>	 <p>Écouter 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>Travailler 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>Promouvoir 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>Faciliter la transparence et l'ouverture dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions.</p>	 <p>Agir 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.

Grâce au soutien du Conseil d'administration de l'ICANN, de l'organisation ICANN et de nombreuses organisations de soutien et comités consultatifs (SO/AC), j'ai eu tout au long de l'année l'occasion de présenter des remarques préliminaires aux forums publics de l'ICANN57 et de l'ICANN58, lors des séances de travail des SO et des AC, des réunions en ligne et des événements parrainés par l'ICANN. À chacune de ces interventions, j'ai insisté sur l'importance des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique anti-harcèlement de la communauté, tout en rappelant que notre objectif est celui de promouvoir un dialogue constructif et respectueux dans un environnement sûr.

RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

PROMOUVOIR ET RENFORCER LA POLITIQUE ANTI-HARCELEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

À l'occasion de l'ICANN58, le Conseil d'administration de l'ICANN a résolu à l'unanimité de mettre effectivement en vigueur la nouvelle politique anti-harcèlement de la communauté de l'ICANN, qui non seulement s'appuie sur les normes de conduite requises par l'ICANN mais offre également une voie de recours aux membres de la communauté qui estiment avoir été témoins ou victimes de comportements inappropriés ou de harcèlement.

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 ou potentiellement indésirable, le simple fait de l'identifier comme étant offensant ou inapproprié entraîne souvent un changement de comportement ou même des excuses.

Le rôle de l'Ombudsman face à des comportements inappropriés ou à des cas de harcèlement consiste avant tout à traiter le problème de manière aussi informelle que les circonstances le permettent. Il faut évidemment prendre en compte la gravité de l'affaire dans son ensemble. L'Ombudsman ne traitera pas de la même manière un commentaire inapproprié qu'une accusation de harcèlement ou d'agression sexuelle. Une plainte peut demander une intervention informelle alors qu'une autre peut nécessiter l'intervention des forces de l'ordre. L'Ombudsman prendra également en compte s'il s'agit d'un événement ponctuel ou d'un comportement récurrent.

La politique autorise aussi l'Ombudsman à imposer des sanctions à une personne coupable s'il le juge nécessaire. Bien que considérées comme des mesures de dernier recours, les sanctions servent à rappeler aux participants de la communauté qu'ils seront tenus responsables de leurs actions et qu'il peut y avoir des conséquences suite à des comportements de harcèlement. Grâce à ma vaste expérience dans la mise en place de politiques et de formations anti-harcèlement, je comprends non seulement les conséquences du harcèlement sur une organisation, mais plus important encore, les conséquences souvent dévastatrices sur la victime. 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.

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.

RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



Je suis toujours membre de trois organisations d'Ombudsmans : l'Association internationale des Ombudsmans (IOA), le Forum canadien des Ombudsmans (FCO) et l'Institut international de l'Ombudsman (IOI). J'ai assisté aux assemblées générales de ces trois organisations l'année dernière, où j'ai eu l'occasion d'entendre des orateurs de marque ainsi que de profiter d'opportunités de développement professionnel et de réseautage.

Je voudrais également souligner que pour faire preuve de responsabilité budgétaire j'ai tenu à coordonner mes activités de développement professionnel avec des activités de sensibilisation, des réunions régionales de l'ICANN et d'autres événements similaires. C'est ainsi qu'après l'ICANN57 à Hyderabad (Inde), j'ai assisté à la Conférence mondiale de l'IOI à Bangkok (Thaïlande) pour ensuite me rendre au bureau de l'ICANN de Singapour, où j'ai mené des séances d'orientation sur le travail de l'Ombudsman pour le personnel de la région.

De même, avant l'ICANN59 à Johannesburg (Afrique du Sud), j'ai animé une séance d'orientation sur les activités de l'Ombudsman pour l'organisation ICANN à Istanbul (Turquie). J'ai également profité d'un séminaire de développement professionnel organisé par l'IOA à Alexandria (Virginie) pour diriger une séance d'orientation sur le travail de l'Ombudsman avec le personnel de l'ICANN du bureau de Washington, D.C. À trois reprises, j'ai coordonné des visites au bureau de l'ICANN à Los Angeles avec des séances d'orientation adressées aux nouvelles recrues.

DEMANDE DE RÉEXAMEN

En octobre 2016, avec l'adoption des nouveaux statuts constitutifs de l'ICANN, la mission du Bureau de l'Ombudsman s'est étendue pour inclure une fonction officielle supplémentaire dans le processus de demande de réexamen.

Vous trouverez la définition complète de cette fonction à la [section 4](#), article 4.2 des nouveaux statuts constitutifs de l'ICANN, mais pour l'expliquer de manière simple, on peut dire que l'Ombudsman se voit désormais confier la tâche d'examiner et de prendre en considération les demandes de réexamen afin de fournir au Comité du Conseil d'administration chargé des mécanismes de responsabilité une évaluation de fond pour examen et considération. L'Ombudsman a la possibilité de se récuser s'il a déjà pris position par rapport à l'affaire ou bien s'il y a été impliqué de quelque manière que ce soit.

L'ajout d'une fonction formelle comme celle-ci au cadre éminemment informel du travail d'un Ombudsman pose un certain nombre de défis. L'Ombudsman doit choisir judicieusement entre la récusation ou le traitement d'une révision. Pour être juste avec les membres de la communauté qui peuvent être impliqués dans de futures demandes de réexamen, je dois poser la question suivante : dans quelle mesure le fait que l'Ombudsman puisse se récuser s'il a déjà pris position par rapport à l'affaire peut avoir des effets sur son implication dans une demande de réexamen, que ce soit en amont ou à la suite de celle-ci ? C'est une question à laquelle nous devons bien réfléchir.

Je souhaite bien préciser à la communauté de l'ICANN que je m'acquitterai de ce rôle formel de manière impartiale et professionnelle, ce qui n'exclut pas l'implication informelle du Bureau de l'Ombudsman (si elle est conforme à l'[article 5.3a](#) des statuts constitutifs) au cas où un membre de la communauté souhaiterait à tout moment saisir l'Ombudsman conformément à la [section 5](#) des statuts constitutifs.

PROCHAINES ÉTAPES

Plusieurs dossiers demeurent dans le radar du bureau de l'Ombudsman. La promotion active des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique anti-harcèlement de la communauté restera une priorité pour le Bureau.

Bien que j'appelle de mes vœux une diminution du nombre de dossiers, je m'attends toutefois à une hausse des plaintes au fur et à mesure que la communauté sera plus consciente du besoin et de l'importance d'un environnement sûr et libre de tout harcèlement. J'espère également que les membres se sentiront de plus en plus à l'aise pour signaler des incidents auprès de mon Bureau, que je m'attache à promouvoir comme un point d'accueil informel et ouvert à tous.

Le Programme des nouveaux gTLD se déroule bien de manière générale, mais il subsiste encore des problèmes concernant certaines candidatures communautaires. La révision imposée par le Conseil d'administration devrait bientôt conclure et aboutir, espérons-le, à la publication de résultats positifs qui permettront de faire avancer ce dossier pour toutes les parties concernées.

Plusieurs plaintes ont été exprimées par l'ALAC et la GNSO, qui résultent des ambiguïtés identifiées dans les différentes versions des statuts constitutifs, des règlements intérieurs et des chartes. J'espère pouvoir organiser une discussion avec les équipes de direction sur l'importance de la cohérence et de la clarté, dans le cadre de la révision que de nombreux groupes réalisent de leurs divers documents. La confusion survient souvent lorsque les personnes ou les équipes de direction doivent interpréter ce qui est écrit au lieu de simplement l'appliquer.

Finalement, j'espère maintenir les nombreuses relations fructueuses que j'ai établies l'année dernière et continuer à en développer d'autres. Je suis profondément convaincu que les liens tissés entre les membres d'une communauté constituent son élément moteur. C'est pourquoi, étant donné que ma mission première concerne les interactions entre la communauté de l'ICANN, le Conseil d'administration, l'organisation et ses équipes de soutien, je continuerai à faire tout ce qui est en mon pouvoir pour que l'ICANN soit un environnement sûr, diversifié et libre de tout harcèlement, où tout le monde puisse 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.beijing@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