



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL

1ER JUILLET 2021 - 30 JUIN 2022

UN MONDE, UN INTERNET

TABLE DES MATIÈRES

Objectif du présent rapport	3
Résumé analytique	4
Rapport d'activités : Fonctions de l'Ombudsman	5
Gestion des cas	6
Surveillance de l'environnement	13
Sensibilisation	14
Promotion et renforcement des normes de conduite requises par l'ICANN	15
Développement professionnel	18
Demandes de réexamen	19
Prochaines étapes	20

OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT

L'objectif de ce rapport est décrit dans [l'article 5 du chapitre 5 des status constitutifs de l'ICANN](#): Le Bureau de l'Ombudsman publie annuellement une synthèse des plaintes et des résolutions de l'année, traitant de manière appropriée les obligations et les préoccupations en matière de respect de la vie privée. Ce rapport annuel devrait inclure une description des tendances ou des éléments communs des plaintes reçues lors de la mise en œuvre de ces recommandations, ainsi que des recommandations sur les mesures à prendre pour minimiser les futures plaintes. Le rapport annuel devra être publié sur le site Web.

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN a le plaisir de présenter son rapport annuel 2022.

Au cours de cet exercice, les réunions se sont à nouveau déroulées en personne, à la suite d'un assouplissement des restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Alors que l'ICANN a terminé 24 mois d'opérations virtuelles, le Bureau de l'Ombudsman s'adapte désormais à la nouvelle norme de fonctionnement en ligne et à distance (via Zoom) et à un nouveau format hybride avec participation en personne et à distance, comme en témoigne le Forum de la communauté de mars 2022 et le Forum des politiques de juin 2022, à la suite de la réunion générale annuelle (AGM) entièrement virtuelle tenue en automne de 2021.

L'équipe de l'ombudsman composée de Herb Wayne (Ombudsman) et Barbara Curwin (Ombudsman auxiliaire) a maintenu une présence active en ligne lors de l'AGM : l'Ombudsman a assisté au Forum de la communauté et aux réunions du Forum de politiques en personne, tandis que son adjointe a participé aux deux réunions virtuellement, en dotant le bureau virtuel de personnel. Les principaux objectifs du Bureau de l'Ombudsman continuent de se concentrer sur la diversité, l'inclusion et l'équité, la promotion d'un environnement exempt de harcèlement et la sensibilisation de la communauté aux normes de comportement attendues de l'ICANN et leur application.

Au fur et à mesure que les organisations du monde entier ont repris des pratiques de travail traditionnelles, en personne, les opportunités de développement professionnel pour l'équipe des Ombudsmans sont devenues moins disponibles, car les organisations professionnelles des Ombudsmans ont tenté de s'adapter, une fois de plus, à une nouvelle façon de faire des affaires. En fait, un programme de certification de la Osgoode Hall Law School de l'Université York, auquel tant l'Ombudsman que son adjointe étaient inscrits, a été annulé à la dernière minute. Malheureusement, il n'y a pas eu d'autres occasions au cours du reste de l'exercice fiscal. Néanmoins, le perfectionnement professionnel se poursuit à travers la conférence annuelle de l'Association internationale des Ombudsmans et les possibilités de formation mensuelles.

L'équipe des Ombudsmans reste centrée sur la participation active avec la communauté, soit en ligne soit en personne, aux réunions de l'ICANN. L'Ombudsman participe en tant qu'observateur à des groupes de travail communautaires et à des équipes d'élaboration de politiques, et intervient également parfois de manière plus officielle, généralement à la demande des équipes de direction (conformément à la mission du Bureau prévue au chapitre 5 des statuts constitutifs de l'ICANN).

Le Bureau de l'Ombudsman continue de soutenir, promouvoir et sensibiliser aux normes de conduite requises par l'ICANN et à la politique anti-harcèlement de la communauté.

Le Bureau de l'Ombudsman a été aux côtés de la communauté de l'ICANN, du Conseil et de l'organisation pendant la pandémie mondiale, et maintenant avec un retour aux réunions en personne, il s'efforce de servir de toutes les manières possibles pour aider à assurer que l'équité, le respect, et le professionnalisme continuent de croître et de perdurer dans un avenir prévisible. Le bureau s'est adapté de manière efficiente et efficace aux opérations virtuelles et maintenant, avec le retour aux réunions en personne, s'efforcera de promouvoir une participation hybride équitable où les participants virtuels et en personne soient traités comme si tout le monde était présent dans la salle.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Fonctions de l'Ombudsman

La gestion des conflits est la fonction principale de l'Ombudsman:



Gestion des cas

- Admission des plaintes
- Enquête
- Résolution



Surveillance de l'environnement



Sensibilisation



Promotion et application des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique antiharcèlement de la communauté



Développement professionnel

RAPPORT D'ACTIVITÉS

GESTION DES CAS



Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 172 plaintes entre le 1er juillet 2021 et le 30 juin 2022. Il s'agit d'une diminution substantielle par rapport à l'exercice fiscal précédent, mais elle est cohérente avec chiffres des années précédentes. Parmi ces plaintes, 159 ne relevaient pas des compétences de l'Ombudsman, c'est-à-dire qu'une réponse devait y être apportée, mais aucune mesure ne devait être prise. Le Bureau de l'Ombudsman s'efforce de répondre à toutes les plaintes dans les 48 heures suivant la réception.

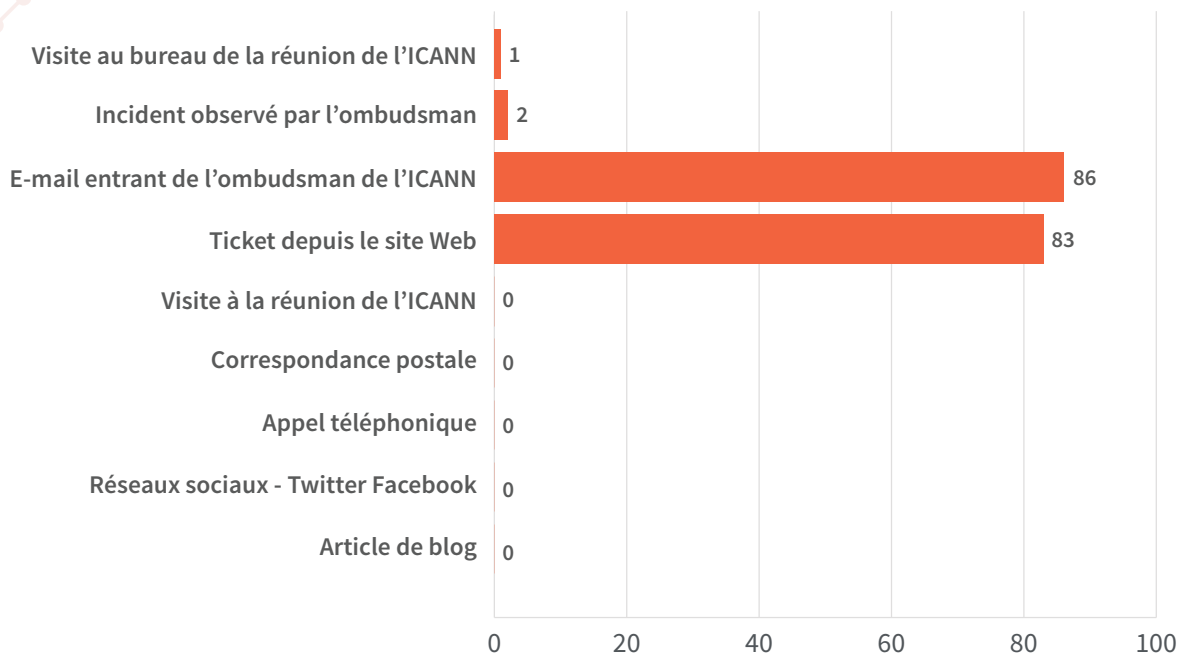
Il y a eu 13 plaintes relevant de la compétence du Bureau exigeant une intervention, une enquête ou une certaine forme de participation informelle de la part du Bureau de l'Ombudsman. À la fin du mois de juin 2022, toutes les plaintes avaient été traitées. Il ne restait qu'un cas restant d'un exercice précédent qui restait ouvert en raison de la réticence de l'individu concerné à participer à l'enquête du Bureau. Ce cas est soumis à des sanctions provisoires imposées à l'individu, qui a toujours le choix de participer à l'enquête s'il décidait de participer en personne à une réunion de l'ICANN.

Aucune plainte n'a été déposée en vertu de la politique anti-harcèlement de la communauté pour la période visée par le présent rapport. Le Bureau a reçu trois plaintes concernant des propos abusifs. Ces chiffres si faibles pourraient s'expliquer par les initiatives en cours du Bureau de l'Ombudsman, de l'organisation ICANN et du Conseil d'administration de l'ICANN visant à renforcer la sensibilisation de la communauté aux normes de conduite requises par l'ICANN et à la politique anti-harcèlement de la communauté. La présence en ligne des Ombudsmans dans les activités communautaires a été une initiative réussie et maintenant que nous revenons aux réunions en personne, je m'attends à une augmentation des conflits.

Quatre plaintes ont été dirigées contre le département en charge de la conformité contractuelle, principalement pour des délais d'intervention trop longs, plaintes qui ont toutes été résolues en collaboration avec le département concerné.

Encore une fois, les problèmes des consommateurs liés aux noms de domaine (41) et aux bureaux d'enregistrement ou opérateurs de registre (33) ont constitué la majorité des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau. Les requérants ont grandement apprécié le fait de recevoir une réponse plus complète et plus instructive aux plaintes qu'ils ont déposées ne relevant pas de la compétence du Bureau. À partir de 2018, la réponse du Bureau de l'Ombudsman inclut non seulement un renvoi au département compétent de l'organisation ICANN (généralement le département en charge de la conformité contractuelle ou le Centre international d'assistance), mais également une invitation à participer au modèle multipartite de l'ICANN avec, le cas échéant, des liens vers les divers groupes de parties prenantes, SO ou AC (en fonction de la nature et le contexte de la plainte). Les requérants sont aussi invités à contacter le Bureau de l'Ombudsman afin de lui faire part de leurs commentaires.

Source de référence de la plainte



Exemple d'e-mail de réponse:

Il existe plusieurs unités constitutives qui discutent activement de questions comme la vôtre au sein de la communauté de l'ICANN. Je vous invite à vous adresser à un groupe qui pourrait vous sembler approprié pour votre situation (groupe commercial ou non commercial) afin de vous renseigner auprès de personnes mieux informées sur (description de la plainte) ou sur les cas d'abus. La participation à l'ICANN est gratuite et tout le monde est invité à participer à l'élaboration ou à la révision des politiques. Tous les membres de la communauté sont également encouragés à soulever tout problème d'abuse.

Veillez consulter ces liens vers les unités constitutives de l'ICANN. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à me contacter.

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

Tous les commentaires sont les bienvenus. Veuillez m'indiquer si cela vous a été utile ou si vous avez d'autres questions en envoyant votre message à l'adresse suivante ombudsman@icann.org.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de commentaires de personnes qui ont contacté le Bureau de l'Ombudsman. Il convient de noter que tous les commentaires ont été positifs.

Bonjour Herb,

J'apprécie votre réponse rapide et tous les liens que vous m'avez fournis. Quant à la coopération du bureau d'enregistrement, oui et non : Voyez simplement quelle a été la réponse de mon FSI, me menaçant avec une suspension si cette situation se répétait (même si je n'ai rien fait) et me demandant des renseignements à fournir au requérant, alors qu'ils ne veulent pas me fournir les renseignements sur le requérant.

Dans tous les cas, encore une fois, merci pour votre aide. J'utiliserai sans aucun doute les ressources que vous m'avez envoyées.

MERCI.

Cher Herb,

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de fournir ces informations et de votre aide. Je ferai comme vous l'avez conseillé et je contacterai l'OMPI.

Merci encore une fois de votre aide.

Herb,

Merci de votre aide.

Les informations ont été utiles, continuez le bon travail.

Cordialement

Bonjour M Waye,

Il est bon de le savoir, merci de votre aide. C'est vraiment gentil de votre part.

Nous ferons un suivi.

Bonne journée !

Cher Herb,

Merci beaucoup, cela m'aide vraiment beaucoup. Je communiquerai avec le comité consultatif pour obtenir de plus amples renseignements.

Bonne journée !

Je vais examiner les ressources fournies. Merci.

Bonjour Herb,

Merci pour votre réponse complète, attentionnée et utile.

James

Merci. J'ai trouvé un endroit pour soumettre un « ticket de service ». J'apprécie votre aide.

Bonjour Herb,

Merci de votre réponse.

D'après les informations que vous avez fournies, je vois que nous devons contacter un avocat.

Je pense que la seule façon d'avancer est de contacter le propriétaire actuel, ce qui a été très difficile jusqu'à présent.

Bonjour Herb, merci beaucoup pour votre réponse. Ces informations sont en effet très utiles. Je pense que le problème peut être résolu dès maintenant, mais je vais quand même passer en revue les ressources que vous avez fournies au cas où il se répétait. Encore une fois, je vous remercie de votre aide et d'avoir pris le temps de m'indiquer la bonne direction.

Merci.

Bonjour !

Merci de votre réponse et des conseils que vous avez publiés sur la façon de lutter contre l'envoi illégal de courriels non sollicités (spam). Une plainte a été déposée auprès du service de conformité contractuelle.

Jusqu'à présent, c'est la seule réponse aussi détaillée pour le cas. Merci.

Je vous remercie de votre réponse et je vous prie de m'excuser d'avoir répondu presque un mois plus tard, car je viens de pouvoir accéder à votre courriel. J'apprécie votre réponse, car je ne reçois souvent pas d'instructions, merci.

Monsieur,

Merci beaucoup pour ces informations.

Salutations distinguées

Merci de votre réponse

Je n'avais aucun espoir d'obtenir une réponse à ce message.

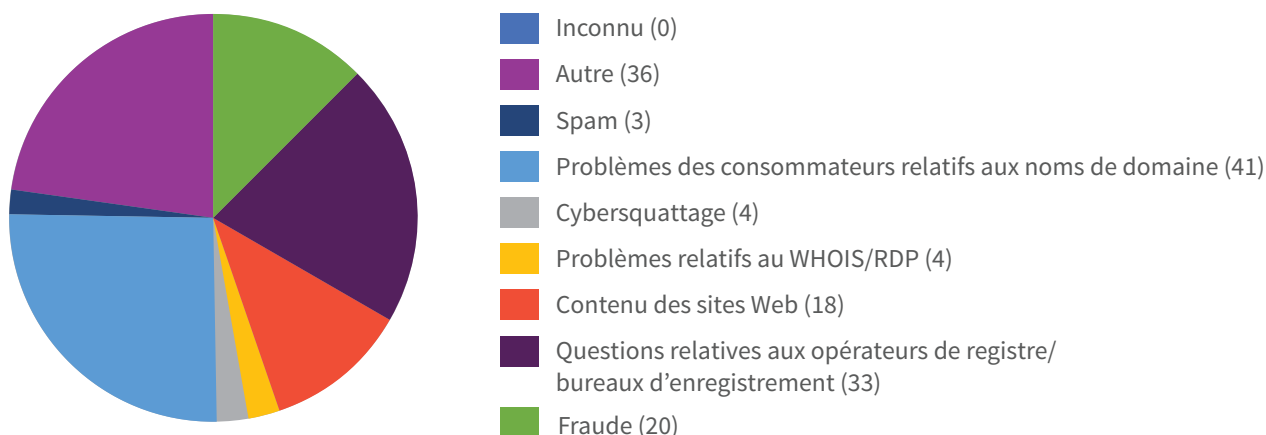
Merci

Lorsque les plaintes sont adressées à la fois au Bureau de l'Ombudsman et au responsable du Bureau des plaintes de l'ICANN (et fréquemment au département en charge de la conformité contractuelle ou au Centre international d'assistance), la plainte est évaluée conjointement afin de déterminer qui prendra en charge son traitement.

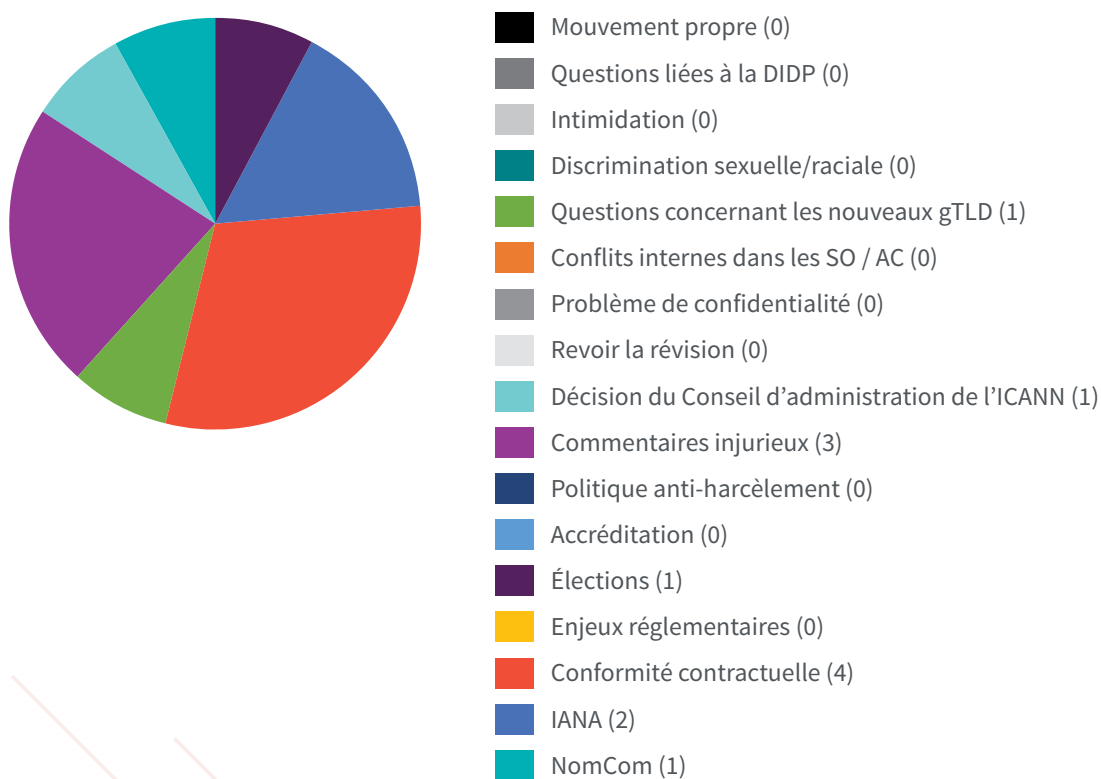
Voici comment l'Ombudsman traite les plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence:

- Envoi d'une réponse dans les deux jours..
- Informations d'initiative personnelle ou renvoi vers l'entité appropriée.
- Fourniture de liens vers des groupes de la communauté de l'ICANN..
- Invitation à participer au processus d'élaboration de politiques communautaires, en particulier si la plainte porte sur des questions telles que le WHOIS ou la protection de la vie privée, sur des questions contractuelles des bureaux d'enregistrement et des opérateurs de registre, sur la sécurité publique ou des questions liées aux groupes de travail du Comité consultatif At-Large (ALAC) ou de l'Organisation de soutien aux extensions génériques (GNSO)..

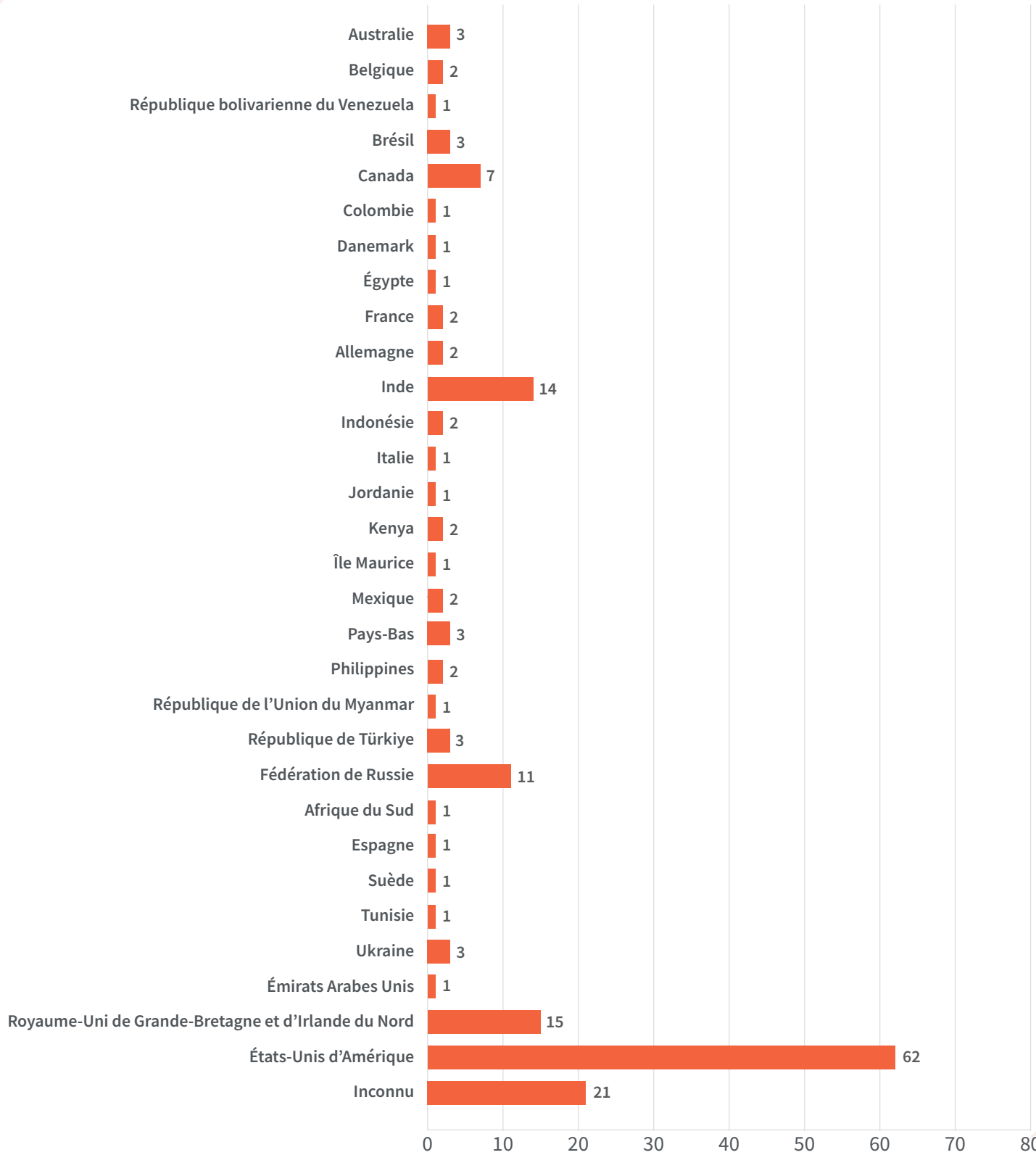
Non juridictionnel

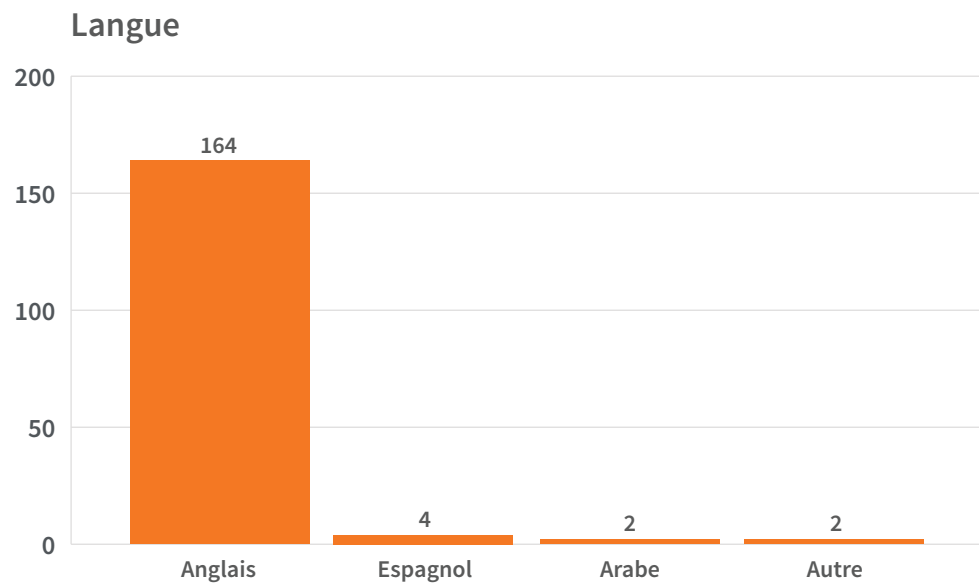
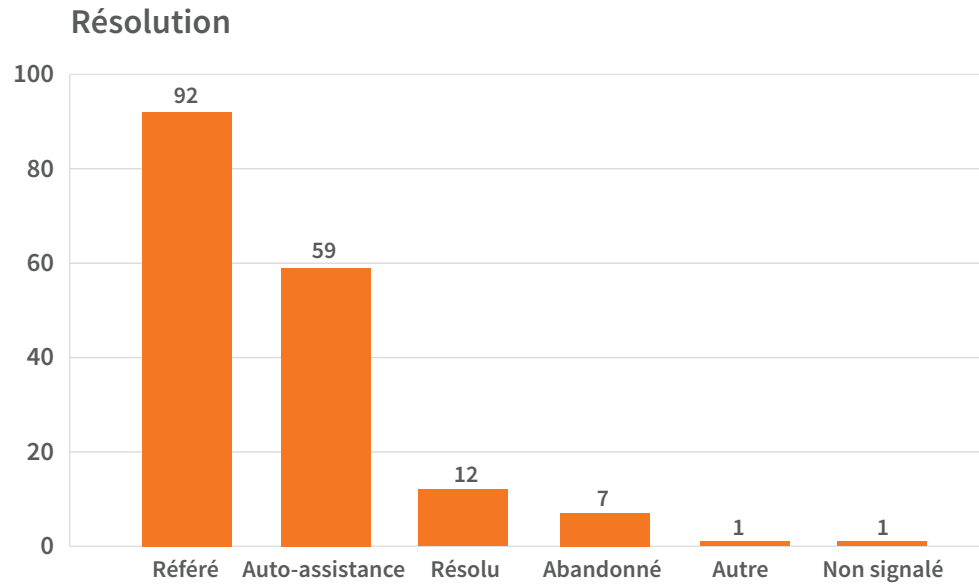


Plaintes relevant des compétences du Bureau



Pays d'origine





RAPPORT D'ACTIVITÉS

SURVEILLANCE DE L'ENVIRONNEMENT



La surveillance de l'environnement ainsi que l'engagement actif auprès de la communauté ont pris une toute nouvelle dimension pour le Bureau de l'Ombudsman, car l'existence de la pandémie a rendu impossibles les réunions en personne. Le passage des réunions en personne aux réunions virtuelles a renforcé la nécessité d'une plus grande présence dans l'environnement en ligne.

Alors que l'ICANN passe lentement de la vie pendant la pandémie à la vie post-pandémie, et que nous commençons à participer à des réunions hybrides dans le monde entier, le Bureau de l'Ombudsman a changé de façon permanente la façon dont il surveille l'environnement et s'engage activement auprès de la communauté.

Le Bureau de l'Ombudsman a hébergé un bureau virtuel pour la première réunion publique de l'ICANN au cours de l'exercice fiscal 2022 pendant la réunion générale annuelle (AGM) tenue dans le fuseau horaire de Seattle WA, USA. La plateforme Zoom a permis à l'équipe de l'Ombudsman d'assurer la confidentialité de ces réunions en contrôlant la participation dans la salle prévue à cet effet. Les visiteurs non-inscrits ont été placés dans une salle d'attente, garantissant ainsi la protection de la vie privée des personnes qui pourraient se réunir avec l'Ombudsman à la même heure. Les heures d'ouverture de la salle Zoom et les liens vers cette dernière ont été publiés tous les jours sur le chat de la communauté, sur la page fournissant le calendrier des réunions et sur les réseaux sociaux.

En 2020, lorsque la pandémie a forcé l'ICANN à mener ses activités virtuellement, une lacune dans les opérations de l'Ombudsman est devenue apparente et a été rapidement comblée par une présence croissante aux réunions en ligne de la GNSO, de l'ALAC, du Conseil d'administration de l'ICANN et de l'organisation ICANN, ainsi qu'à d'autres événements publics. Maintenant que les réunions et le travail communautaire reviennent à un format hybride (virtuel et en personne), l'équipe de l'Ombudsman doit continuer à concentrer son attention sur tout le travail communautaire, et non seulement sur les événements en personne.

Le Bureau de l'Ombudsman continue de surveiller les listes de diffusion de la communauté de l'ICANN ainsi que les événements actuels et les nombreuses questions controversées en cours de discussion. Cette nouvelle initiative s'est avérée très bénéfique, car de nombreuses questions qui relèvent de la compétence du Bureau de l'Ombudsman, comme les élections et le règlement intérieur, sont discutées et souvent vivement débattues sur les listes de diffusion.

Notre présence représente « la moitié de la bataille », et l'équipe du Bureau de l'Ombudsman croit fermement que cette présence aux réunions de la communauté, aux groupes de travail, aux séminaires en ligne et aux séances de formation (pour ne citer que quelques exemples) est vraiment précieuse pour rappeler l'ensemble de la communauté de respecter à la fois les normes de conduite requises par l'ICANN et la politique anti-harcèlement.

Elle a aussi un avantage supplémentaire, à savoir qu'elle nous permet de rester à jour sur de nombreux processus d'élaboration de politiques qui motivent la communauté de l'ICANN, et d'être conscients des zones de friction avant qu'elles ne s'aggravent.

Activités du Médiateur à l'ICANN72 (Seattle – virtuel), ICANN73 (Porto Rico – virtuel) et ICANN74 (La Haye – virtuel/en personne):

- Bureau doté d'une équipe : l'Ombudsman, Herb Waye, et la médiatrice adjointe, Barbara Curwin
 - Avantages : Plus grande disponibilité pour les membres de la communauté venant déposer des plaintes
 - Diversité de genre pour les requérants qui pourraient souhaiter discuter de questions délicates
- Ouverture du Bureau de l'Ombudsman lors des périodes de réunions
 - Avantages : La politique de dépôt de plaintes informelle facilite l'accès dans un cadre confidentiel et discret (virtuellement et en personne)
- Participation aux séances communautaires
 - Avantages : Interaction informelle avec les groupes qui soulèvent le plus souvent des questions ou qui font l'objet de plaintes fréquentes

RAPPORT D'ACTIVITÉS

SENSIBILISATION



La sensibilisation au cours de l'exercice fiscal 2022 est restée limitée, uniquement, à une présence virtuelle en ligne. Malgré le passage à une méthode hybride de participation pour l'ICANN74 (Ombudsman en personne et son adjointe virtuellement), le retour à la participation en personne aux réunions de l'ICANN est toujours gravement affecté par les restrictions imposées aux déplacements et les règles opérationnelles que l'ICANN a maintenues pour continuer à protéger le personnel de l'ICANN et les membres de la communauté.

Voici une liste des éléments du calendrier des réunions en ligne auxquelles l'équipe de l'Ombudsman a assisté au cours de l'exercice fiscal.

ACTIVITÉS	NOMBRE D'ACTIVITÉS	% DU TOTAL	HEURES	% D'HEURES
Administration : Conseil d'administration et organisation ICANN	3	1%	2.50	0%
Enquête sociale	2	1%	1.00	0%
Vidéoconférence communautaire	148	57%	206.50	37%
AGM de l'ICANN	21	8%	86.00	15%
Forum de la communauté de l'ICANN	11	4%	89.00	16%
Forum de politiques de l'ICANN	8	3%	50.50	9%
Vidéo-conférence de l'ICANN	24	9%	30.00	5%
Réunion	1	0%	1.00	0%
Réunions de réseautage professionnel de l'Ombudsman	37	14%	88.50	16%
Développement professionnel	1	0%	1.50	0%
Besoins du personnel d'administration	4	2%	7.00	1%
	260		563.5	

Activités de sensibilisation de l'exercice fiscal 2022:

- Participation as an observer in regional online events, including APAC Space, EURALO events, NARALO events, Middle East events, LACRALO events, and AFRALO events. ICANN org webinars, and Board meetings with SOs and ACs
- Participation virtuelle à l'IGF 2021
- Participation à des activités de réseautage et de développement professionnel avec le Forum canadien des Ombudsmans (FCO), l'Association internationale des Ombudsmans (IOA) et l'Institut international de l'Ombudsman (IOI)
- Participation au Comité pour la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance (DEIB) de l'IOA et représentation au Comité pour la sensibilisation internationale de l'IOA

L'équipe de l'Ombudsman continue de s'engager activement, tout au long de l'année, avec la communauté de l'ICANN et d'autres communautés via des billets de blog, Facebook et Twitter. L'Ombudsman assure également la promotion des événements de l'ICANN, des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique anti-harcèlement de la communauté.

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

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

 icann.org/news/blog

RAPPORT D'ACTIVITÉS

NORMES DE CONDUITE REQUISES PAR L'ICANN



Le Conseil d'administration de l'ICANN a adopté la version actuelle des normes de conduite requises par l'ICANN en juin 2016. Bien qu'officiellement adoptées en 2016, ces normes, qui constituent le fondement des normes requises, sont officiellement en vigueur au sein de l'ICANN depuis sa création. L'équipe de l'Ombudsman continue de promouvoir et de renforcer les normes de conduite requises ainsi que la politique anti-harcèlement de la communauté, et de réaffirmer le droit de chacun à un environnement sûr, respectueux et exempt de harcèlement lors des réunions de l'ICANN ou des événements parrainés. Le passage des réunions en personne à un environnement entièrement en ligne et maintenant aux réunions hybrides a démontré que les conflits ne sont pas réservés aux incidents en personne, que les interactions virtuelles sont tout aussi sensibles aux conflits, d'une manière différente, généralement par le biais de discussions ou d'échanges d'e-mails. L'équipe de l'Ombudsman estime que sa présence active dans la plupart des groupes de travail en ligne aide à réduire les conflits et à favoriser l'adoption de comportements adéquats réunions en personne à un environnement entièrement en ligne et maintenant aux réunions hybrides a démontré que les conflits ne sont pas réservés aux incidents en personne, que les interactions virtuelles sont tout aussi sensibles aux conflits, d'une manière différente, généralement par le biais de discussions ou d'échanges d'e-mails. L'équipe de l'Ombudsman estime que sa présence active dans la plupart des groupes de travail en ligne aide à réduire les conflits et à favoriser l'adoption de comportements adéquats.



NORMES DE CONDUITE REQUISES PAR L'ICANN

Adoptées le 26 juin 2016

Tous les individus prenant part au processus multipartite de l'ICANN, y compris les membres du Conseil d'administration, le personnel et toutes les personnes impliquées dans le travail des organisations de soutien et des comités consultatifs, s'engagent à :

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.

Adhérer aux politiques de l'ICANN en matière de conflits d'intérêts.

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.

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.

Protéger les biens de l'organisation et s'en servir de manière efficace et rationnelle.

Agir équitablement et de bonne foi envers les autres participants aux processus de l'ICANN.

Se comporter en conformité avec les politiques de l'ICANN.

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.

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.

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.

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.

Faciliter la transparence et l'ouverture dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions.

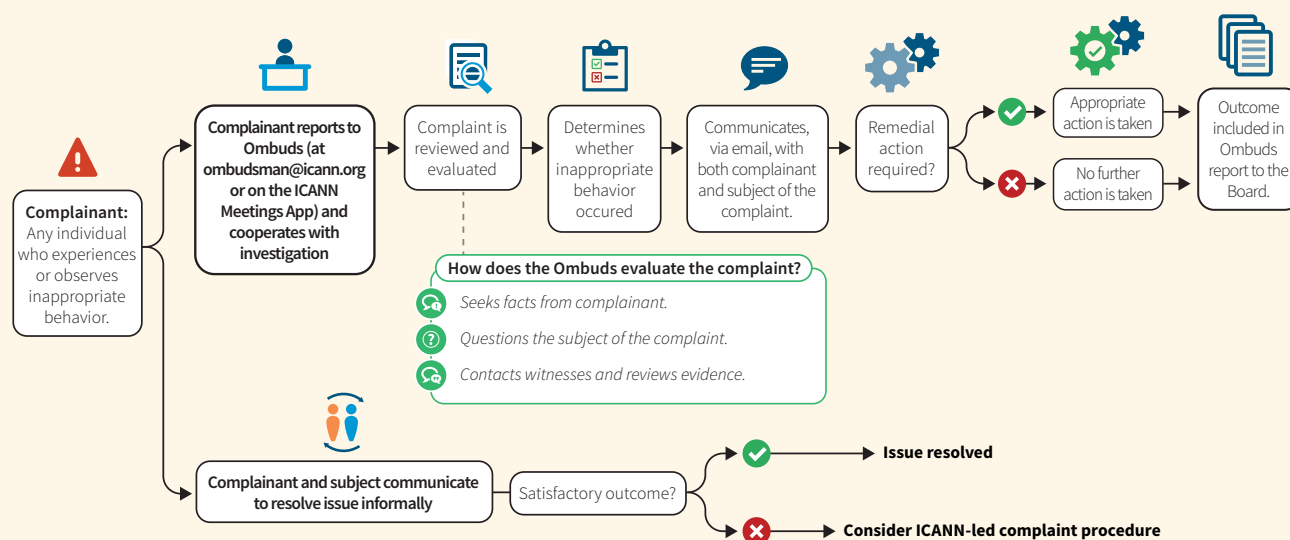
Agir de manière raisonnable, objective et informée dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions. Cela inclut la participation régulière à toutes les réunions prévues, ainsi que la capacité à exercer des jugements indépendants basés uniquement sur l'intérêt général des internautes 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.

Il existe une traduction de ces normes en plusieurs langues, à titre informatif uniquement. Seule la version originale (en anglais) fait foi. Elle peut être consultée sur: <https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-en>.

Politique anti-harcèlement de la communauté de l'ICANN

Le harcèlement, sous toutes ses formes, ne sera jamais toléré par la communauté de l'ICANN. C'est pourquoi le Bureau de l'Ombudsman, l'organisation ICANN et le Conseil d'administration de l'ICANN poursuivent leur travail conjoint afin de promouvoir un environnement sûr et exempt de harcèlement. En participant activement en tant qu'observatrice à autant de réunions et de groupes de travail que possible, l'équipe de l'Ombudsman rappelle (gentiment) à tous de préserver l'environnement sécurisé et exempt de harcèlement de l'ICANN.

ICANN Community Anti-harassment Reporting and Complaint Procedure



Souvent, les gens ne sont pas conscients que leur comportement puisse être outrageant ou inapproprié, en raison peut-être de différences dans les normes culturelles ou sociales. Il est important de noter que le comportement peut ne pas être intentionnel ou malveillant. Pour cette raison, la procédure de plainte prévue dans la politique anti-harcèlement de la communauté offre en premier lieu la possibilité de discuter avec la personne responsable de ce comportement afin de résoudre le problème à l'amiable. Si le comportement n'est pas intentionnel, mais importun, le simple fait de l'identifier comme étant offensant ou inapproprié entraîne souvent une modification du comportement et même des excuses..

Reconnaissant la valeur de la diversité, l'équipe de l'Ombudsman et l'équilibre entre les sexes sont considérés comme une ressource précieuse et un exemple pour la communauté en ce qui concerne le harcèlement et la diversité.

Quiconque ait été victime de harcèlement peut et devrait signaler l'incident au Bureau de l'Ombudsman. Il est également possible de signaler l'incident à tout cadre de l'organisation ICANN ou à tout dirigeant de la communauté avec qui la victime se sent à l'aise ; ce dirigeant pourra ensuite agir comme intermédiaire auprès du Bureau de l'Ombudsman. Le monde d'aujourd'hui ne tolère point le harcèlement, les agressions ou tout autre type de comportement inapproprié. Il en est de même au sein de la communauté de l'ICANN.

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: <https://www.icann.org/fr/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-fr.pdf>

RAPPORT D'ACTIVITÉS

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



L'équipe de l'Ombudsman reste 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). Alors que la plupart des organisations continuent de s'adapter à l'apprentissage en ligne, des opportunités de développement professionnel s'avèrent à présent plus accessibles.

La majorité des opportunités de développement professionnel ont été offertes dans des séances de formation continue de l'IOA à divers moments de l'année et comprennent des séances sur les conflits, la gestion des cas et les questions touchant à la diversité et l'équité. Les conférences annuelles de l'IOA et du FCO y sont également incluses et cela est enregistré dans la rubrique Réunions de réseautage professionnel du rapport du calendrier.

L'équipe d'Ombudsmans de Herb et Barb, par l'entremise du FCO, devait participer au programme Osgoode Hall Law School de l'Université York, Certificat Osgoode de règlement en ligne des litiges stratégiques pratiques pour gérer les conflits et améliorer l'engagement, mais malheureusement, le programme a été annulé à la dernière minute. Aucun programme similaire n'était offert à la fin du présent exercice.

DEMANDES DE RÉEXAMEN

En conformité avec les nouveaux statuts constitutifs de l'ICANN adoptés en octobre 2016, le rôle de l'Ombudsman au sein de l'ICANN a été élargi afin d'y inclure la considération des demandes de réexamen et, lorsque l'Ombudsman ne se récuse pas, la réalisation d'une évaluation substantielle à transmettre au Comité du Conseil d'administration chargé des mécanismes de responsabilité (BAMC) à des fins de révision et d'examen.

Au cours de la période visée par le présent rapport, trois demandes de réexamen ont été présentées au BAMC à des fins d'examen. Aucune de ces trois demandes de réexamen n'a été envoyée au Bureau de l'Ombudsman pour évaluation, car elles ont été rejetées par le BAMC.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-3-dot-hip-hop-request-2021-12-16-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-1-palage-request-2022-02-24-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-2-nnic-bis-request-2022-04-13-en>

L'Ombudsman se récusera lorsque lui-même ou un ancien Ombudsman ont préalablement pris position sur un sujet donné ou ont été impliqués de manière significative dans la décision ou l'absence de décision pour laquelle le requérant demande un réexamen.

L'Ombudsman est chargé d'évaluer officiellement les demandes de réexamen en vertu du chapitre 4 des statuts constitutifs. En vertu du chapitre 5, sa principale mission en tant qu'Ombudsman reste une mission informelle. Les deux rôles ne sont pas toujours compatibles.

La tâche supplémentaire de l'Ombudsman consistant à mener des évaluations substantielles des demandes de réexamen ajoute une nouvelle dimension et renforce ses fonctions. Cela ne réduit pas sa fonction principale, en tant qu'Ombudsman, de règlement à l'amiable de litiges comme prévu au chapitre 5. N'hésitez pas à venir voir l'Ombudsman ou à lui envoyer un e-mail pour toute question à cet égard. Mais sachez que, si la question abordée peut déboucher sur une demande de réexamen, avoir recours à ses conseils de manière informelle le contraindra probablement à refuser de mener une évaluation substantielle de ladite demande conformément aux fonctions plus officielles qui lui sont imparties en vertu du chapitre 4.



PROCHAINES ÉTAPES

Au cours de l'exercice fiscal 2023, l'ICANN continue de s'orienter vers une version hybride de ses réunions publiques tout en conservant un niveau élevé d'engagement virtuel avec la communauté. Le bureau souhaite commencer à évoluer vers un service plus stratégique, en examinant les questions touchant à la diversité et les conflits interpersonnels d'un point de vue systémique qui, espérons-le, s'avérera être un moyen efficace et efficient de traiter les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Les réunions publiques de l'ICANN étant toujours organisées intégralement ou partiellement sous la forme d'événements virtuels, le Bureau de l'Ombudsman ouvrira ses portes, virtuellement, lors de l'ICANN75, l'ICANN76 et l'ICANN77, à des fins de dépôt de plaintes tout en mettant en place un bureau au lieu de réunion pour les participants en personne. La mission du Bureau de l'Ombudsman est de s'engager activement et de continuer à travailler de façon proactive.

Comme la pandémie a nécessité un ajustement de toutes les prestations de services par le Bureau de l'Ombudsman au cours des deux dernières années, les activités de sensibilisation, de formation et de prestation de services ont été ajustées pour tenir compte de cet environnement virtuel. Tout, dans le Bureau de l'Ombudsman, continue de fonctionner comme avant, même de manière totalement virtuelle, et avec le passage aux réunions hybrides, les normes de prestation de services pré-pandémiques ne peuvent plus s'appliquer, car le monde a adopté l'environnement en ligne et l'adapte désormais à un nouveau mode de vie hybride.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman évolue en tant qu'équipe établie et coordonnée, qui fonctionne pour l'instant dans un environnement virtuel, mon espoir est d'intégrer le rôle auxiliaire dans les opérations quotidiennes pour faire de l'équipe, en tant que modèle de diversité et d'équité, un atout plus important pour la communauté de l'ICANN. En travaillant conjointement avec le Conseil d'administration de l'ICANN, l'organisation ICANN et la communauté dans son ensemble, nous nous efforçons de maintenir l'ICANN dans un environnement sûr, diversifié et exempt de harcèlement où chacun peut profiter de la participation (virtuelle ou en personne) au maximum.

Restez prudents et soyez gentils..

BUREAUX DE L'ICANN

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 Brussels, Belgium
Téléphone: +32 2 894 7414

Istanbul, Türkiye
Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Istanbul, Turkey
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

Singapore
South Beach Tower
38 Beach Road, Unit 04-11
Singapore 189767
Téléphone: +65 6816 1288

BUREAUX DE LIAISON

Beijing, China
5th floor, No. 1 Building,
Software Park
Chinese Academy of Sciences
4 South 4th Street
Zhongguancun, Haidian
District, Beijing, China
queries.beijingec@icann.org

Genève, Suisse
REGUS Nations
Rue Pre-de-la-Bichette, 1
1202 Geneva - Switzerland
Téléphone: +41 22 819 1844
Fax: +41 22 819 1900

Nairobi, Kenya
Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
Nairobi, Kenya
Téléphone: +254 (0)20 5157029
Fax: +254 (0)20 5157001

Washington, D.C., USA
801 17th Street, NW, Suite 400
Washington, DC 20006
USA
Téléphone: +1 202 570 7240
Fax: +1 202 789 0104