

Créer un dialogue...

Affirmer l'équité



*Bureau du médiateur
de l'ICANN*

Rapport annuel 2005

La principale fonction du médiateur sera de fournir une évaluation interne et indépendante des plaintes émanant des membres de la communauté ICANN qui estiment avoir été traités de façon inéquitable par le personnel, le Conseil d'administration de l'ICANN ou l'un de ses corps constitutifs. Le médiateur servira d'avocat objectif de l'équité en cherchant à évaluer, et si possible, à résoudre les plaintes de traitement inéquitable ou inapproprié de la part du personnel, du Conseil d'administration de l'ICANN ou de l'un de ses corps constitutifs, en clarifiant les questions et en utilisant des outils de résolution de conflit comme la négociation, la simplification des formalités et la « navette diplomatique » pour obtenir ces résultats.

(Règlement de l'ICANN, Article V, Section 2)

Les valeurs de ce bureau sont les suivantes :

Respect de la Diversité Le Bureau du médiateur reconnaît et honore le fait que les membres de la communauté ICANN sont issus de toutes les régions du globe. Étant donné cette diversité, le Bureau du médiateur respectera le fait que différentes cultures ont une vision différente des litiges et des conflits. Le médiateur sera toujours prêt à prendre en compte les différences culturelles lorsqu'il répondra aux litiges et aux conflits.

Excellence dans la médiation Le Bureau du médiateur s'efforcera d'être un leader en termes d'exemple à donner et de promotion de l'équité, l'égalité, la clarté, l'innovation, ainsi qu'en fournissant une assistance à l'ICANN et à la communauté pour développer une prise de conscience sur le rôle du médiateur. Le médiateur s'attachera également à assurer que son Bureau au sein de l'ICANN jouit d'une excellente réputation dans la communauté des médiateurs, entre autres The Ombudsman Association, the United States Ombudsman Association et le Forum of Canadian Ombudsmen. Je souhaite développer à l'avenir des relations plus étroites avec les médiateurs d'autres régions du monde afin qu'elles reflètent la nature mondiale des organes constitutifs de l'ICANN.

Professionnalisme Dans le cadre de ses fonctions, le médiateur maintiendra et incarnera les plus hautes normes de conduite professionnelle et de respect pour la dignité humaine.

Confidentialité Toutes les parties, que ce soit dans la communauté ou au sein de l'ICANN, qui adressent des informations à l'attention du médiateur, seront assurées que ces informations seront tenues pour confidentielles, sauf dans les cas où elles sont nécessaires pour résoudre des plaintes.

Impartialité Dans chaque situation, le Bureau du médiateur qui recevra des informations de la communauté n'aura aucune idée préconçue quant à l'aboutissement du processus de résolution alternative des litiges, et ne favorisera aucune partie quelconque impliquée dans le processus.

Indépendance Pour rester impartial, le Bureau du médiateur sera indépendant des structures normales de l'ICANN.



La lettre du médiateur

30 Juin 2005

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

C'est avec grand plaisir que je vous soumet le premier Rapport annuel du Bureau du médiateur. Je suis convaincu que ce rapport marque un important jalon pour l'histoire, non seulement de mon bureau, mais de l'ICANN en général, car il sert d'important préambule à l'ouverture des communications avec le bureau du médiateur. Dans un esprit de transparence, avec le consentement du Président du Conseil d'administration, et prenant exemple de nombreux autres médiateurs à travers le monde, j'ai décidé de rendre ce rapport public afin que la communauté ICANN puisse mieux comprendre le rôle du Bureau du médiateur.

La date de clôture du Bureau du médiateur, comme celle de toutes les autres entités fonctionnant sous l'ICANN, est le 30 juin ; par conséquent, mon premier rapport couvrira une période de huit mois à compter du 1er novembre 2004, date à laquelle j'ai pris mes fonctions, jusqu'à la clôture de l'exercice. Les prochains rapports couvriront les activités de toute une année.

Avant de passer aux détails de ce rapport, je pense qu'il conviendrait de prendre quelques instants pour réfléchir et adresser nos sincères remerciements au nom du Bureau du médiateur et de moi-même aux nombreuses personnes qui ont rendu ce premier rapport possible. Si le Bureau du médiateur existe, c'est parce que la communauté ICANN a eu le désir sincère d'avoir un outil de résolution des litiges permettant un niveau de conflit le plus bas possible. Le Conseil d'administration a répondu en nommant un médiateur et en donnant cadre à son existence par un Règlement. Étant donné que le Bureau du médiateur a été codifié de cette manière, cela signifie que l'ICANN l'a donc incorporé dans sa propre structure et veut par conséquent sincèrement résoudre les litiges.

Je souhaiterais mentionner les efforts de ceux qui ont contribué à l'établissement du bureau et au long processus de recrutement à travers le monde afin de remplir le poste de médiateur. Ce fut apparemment un processus ardu, et les nombreux candidats de différents secteurs étaient issus de toutes les régions du monde. Je suis reconnaissant d'avoir été choisi et je voudrais remercier le Conseil d'administration de la confiance qu'il a placée en moi pour ce rôle inaugural.

Je voudrais remercier également les membres du personnel de l'ICANN pour l'assistance qu'ils ont fournie lors de l'installation du Bureau, et dans le cadre de mes fonctions de médiateur au nom de la communauté. Votre professionnalisme établit des normes de résolution des litiges.

Frank Fowlie

Frank Fowlie

Médiateur



*photo près Barbara Fremgen

L'année en revue

Lorsque j'ai pris mes fonctions de premier médiateur de l'ICANN le 1er novembre 2004, il y a eu, c'est évident, un nombre de tâches à effectuer pour mettre le Bureau en place, pour développer des liens de communication avec la communauté afin d'être en mesure de recevoir les plaintes, etc.

La première tâche a été de rédiger un Cadre de travail du médiateur. Ce Cadre de travail va au-delà des principes généraux définis pour le fonctionnement du Bureau du médiateur dans le Règlement V et crée un environnement opérationnel beaucoup plus définitif pour le Bureau. Le cadre de travail est fondé sur une perspective environnementale de médiateur contemporain. Le Cadre de travail a été publié pour que le public puisse nous faire part de ses commentaires.

Pendant le développement du Cadre de travail du médiateur, le personnel de l'ICANN a mis en place une page web et un programme de courrier électronique pour le Bureau. L'adresse Internet de la page est à <http://icann.org/mediateur>. Les membres de la communauté ont pu contacter le médiateur directement par courrier électronique, et le site publie des informations, des actualités, des discours, etc. L'une des additions les plus utiles du site a été un formulaire de plainte en ligne. Permettant aux membres de la communauté de remplir une plainte, il contient les éléments nécessaires afin que le médiateur puisse établir sa compétence, comme décrit dans le Cadre de travail. À la suggestion de l'ALAC, le formulaire de plainte peut être rempli dans n'importe quelle langue ; le Bureau du médiateur se chargera ensuite de la traduction. À ce jour, un formulaire multilingue de plainte a été rempli.

Au début de 2005, j'ai achevé un Cadre de travail de responsabilité de gestion basée sur les résultats (Results Based Management Accountability – RMAF) pour le Bureau. Le

RMAF a trait aux stratégies d'évaluation et de rapport pour le médiateur. Mais surtout, il décrit les relations entre l'ICANN et le médiateur en un modèle logique, qui est inclus dans ce rapport. Le RMAF a été publié sur la page web du médiateur et, comme le Cadre de travail, il n'a reçu aucun commentaire public pertinent.

Le RMAF impose au médiateur le devoir de rapporter au Conseil d'administration les activités d'évaluation en cours ; ces dernières figurent plus avant dans mon rapport.

Alors que j'écris ce rapport, le Bureau du médiateur est sur le point de mettre en place un système de gestion des affaires sur le Web. Ce système sera situé sur un serveur séparé et sécurisé de Marina Del Rey, California et gèrera toutes les fonctions normales de traitement des affaires, ainsi que les analyses statistiques pour le Bureau.

Enfin, après avoir assisté à une conférence avec The Ombudsman Association à Houston, Texas, j'ai rédigé un Ensemble de valeurs pour le Bureau du médiateur. Cette déclaration de valeurs figure en évidence sur la page web du Bureau, ainsi que sur chaque courrier électronique provenant de mon bureau.

Activités du médiateur

Réception, transmission et investigation des plaintes

Pendant les huit mois qui ont suivi le début de mes fonctions de médiateur, j'ai souvent eu recours à l'analogie suivante quand on me demandait quelles étaient mes impressions de premier médiateur pour l'ICANN :

« C'est comme de rouler en voiture avec sa famille. Tous ont voulu pendant longtemps qu'il y ait une trousse de premiers secours dans la voiture. Des discussions ont eu lieu pendant un

Diffusion, Éducation des consommateurs et participation à des activités entre les médiateurs

Outre le traitement des plaintes, deux importantes fonctions de ce Bureau, ont également trait à l'information des membres de la communauté ICANN sur le médiateur et au maintien des qualifications professionnelles par une participation à des activités entre les médiateurs. Des tableaux figurant dans ce Rapport annuel relatent mes activités de diffusion et de participation avec d'autres médiateurs.

Il est important, en particulier pour un médiateur indépendant, de pouvoir participer à des activités avec ses homologues, notamment à des séminaires de formation et à des conférences. Ces activités permettent de discuter avec des homologues venant du monde entier afin d'avoir des points de vue actuels sur les tendances, les questions juridiques, ainsi que pour parler des meilleures pratiques à suivre dans nos bureaux. Au cours des derniers mois, j'ai eu la chance de pouvoir participer à The Ombudsman Association, the United States Ombudsman Association et le Canadian Forum of Ombudsmen. The Ombudsman Association a dernièrement voté pour donner son accord à une fusion avec l'University and College Ombudsman's Association et modifiera prochainement son nom, qui deviendra l'International Ombudsman's Association, afin de refléter sa composition de façon plus précise.

Je souhaite développer à l'avenir des relations plus étroites avec les médiateurs d'autres régions du monde afin de refléter la nature mondiale des corps constitutifs de l'ICANN.

Dans le cadre de mon programme de diffusion pour 2005-06, je me réjouis à l'avance de recevoir des invitations de la communauté ICANN du monde entier qui souhaitent recevoir un supplément d'informations sur mon Bureau.

certain temps sur la taille que devait avoir la trousse, sur le type de blessures qu'elle devait permettre de soigner, sur son prix, sur son fabricant, et sur qui pourrait l'utiliser. Or, maintenant que la trousse de premiers secours est dans la voiture, le niveau de tension a baissé. La trousse a son utilité. Les passagers peuvent à nouveau se concentrer sur la conduite, le trajet va être intéressant. Ils sont confiants, sachant que la trousse de premiers secours est dans la voiture s'ils en ont besoin. »

Depuis le début des opérations en novembre 2004, le Bureau du médiateur a traité plus de cent contacts et plaintes. Ce rapport contient un certain nombre de tableaux qui ventilent les tâches de réception de plaintes du Bureau du médiateur. Je pense qu'il est important de noter quelques faits. Premièrement, le nombre de contacts émanant de la communauté et aboutissant à une plainte entrant dans le cadre des compétences du médiateur semble être dans les normes que connaissent de nombreux médiateurs classiques ou au niveau exécutif.

Deuxièmement, le personnel de l'ICANN, et en particulier Tim Cole, principal coordinateur des registraires, à qui la majorité des plaintes internes sont transmises, ont mis au point leurs propres normes opérationnelles pour le traitement des questions adressées au médiateur. Ce facteur a permis d'accroître considérablement le traitement des plaintes hors du cadre des compétences.

Troisièmement, le volume des plaintes transmises et des plaintes hors du cadre des compétences indique à mon avis deux tendances : il apparaît d'abord que ceux qui utilisent tous les jours l'Internet estiment que l'ICANN est une source crédible d'informations et de résolution des litiges. Ensuite, que d'autres organismes liés à l'Internet pourraient faire davantage pour accroître la diffusion de leurs programmes de service aux consommateurs.

Activités de diffusion : Exercice 2005 (décembre 2004 à juin 2005)



Dossier	Mois	Activité	Situation
04-01	Décembre	Présentation lors de la réunion de conseil d'ICANN, divers organisations de soutien	Le Cap
04-02	Décembre	Entrevue de médias- Highway Africa	Le Cap
04-03	Décembre	Entrevue de médias- The Register	Le Cap
04-04	Décembre	Entrevue de médias- CKNW "Warren on the Weekend" Cross Canada call in show	Vancouver
04-05	Décembre	Entrevue de médias- CKNW "The Jennifer Mather Show"	Vancouver
04-06	Décembre	Entrevue de médias- 570 News "Morning Show"	Kitchener, Ontario
04-07	Décembre	Entrevue de médias- CBC Radio One "All in a Day Show"	Ottawa
04-08	Décembre	Entrevue de médias- ADR.com	Washington DC
04-09	Décembre	Entrevue de médias- Ottawa Citizen - Can West News Services (15 papers)	Ottawa
2005			
05-01	Février	Européen et réunion d'Moyen-est des conservateurs, 2 jours	Bruxelles
05-02	Février	Nominet	Oxford, UK
05-03	Février	Bureau étranger et de Commonwealth	Londres
05-04	Février	Department of Trade and Industry	Londres
05-05	Février	Ancien Membre du conseil	Londres
05-06	Mars	The Ombudsman Association Ombuds 101 course, 3 jours	Houston
05-07	Mars	Nouvelle orientation de personnel	Marina del Rey
05-08	Mars	Ombudsman - Public Service Commission of Canada	Vancouver
05-09	Avril	Présentation lors de la réunion de conseil d'ICANN, (9 jours)	Mar del Plata
05-10	Avril	The Ombudsman Association - conférence annuelle, 4 jours	Atlanta
05-11	Mai	Financial Management Institute - Adresse principale, 2 jours	Vancouver
05-12	Mai	Le Canadian Forum of Ombudsmen, conférence annuelle, 3 jours	Toronto
05-13	Juin	TOA Northwest Region réunion	Seattle

Évaluation et recommandations

En ce qui concerne le Cadre de travail des responsabilités de la direction basées sur les résultats (RMAF), le médiateur doit examiner cinq indicateurs de performance relatifs à quatre questions d'évaluation et en adresser chaque année un rapport au Conseil d'administration.

A) Pertinence – A-t-on un besoin constant d'un Bureau de médiateur ?

Bien que nous soyons encore en période de début, l'analyse des tendances indique qu'un nombre régulier de plaintes a trait au cadre de compétences du médiateur pendant la période de rapport. L'analyse des tendances indique également que le Bureau du médiateur agit comme point de référence crédible pour les consommateurs au sein de l'ICANN et en dehors, lorsqu'ils ont des litiges.

L'analyse des médias indique qu'avant la nomination du médiateur, l'ICANN a été critiqué pour la longueur du processus de nomination. Depuis ma nomination, les médias ont eu des réactions positives concernant la fonction.

B) Gestion – Les ressources du Bureau du médiateur sont-elles suffisantes pour lui permettre d'exercer son mandat ?

Jusqu'à présent, il n'y a pas de retard de traitement des affaires. La plupart des contacts reçoivent une réponse dans les 24 heures qui suivent, sauf si je suis en déplacement ; dans ce cas, ils reçoivent une réponse dans les 48 heures qui suivent. Un plan a été mis en place pour qu'un médiateur adjoint soit disponible lorsque je suis en vacances ou au cas où je serais malade.

C) Rentabilité – Améliorations ou efficacités réelles ou potentielles, ou économies de coûts dans la fourniture ou l'administration des programmes de l'ICANN ? Y a-t-il d'autres modèles de médiateur exécutif que l'ICANN pourrait employer ?

Étant donné que le programme de médiateur en est encore à ses débuts, je n'ai pas proposé cette année de recommandations formelles qui aboutiraient à des améliorations de fourniture ou d'administration des programmes. J'ai proposé des recommandations informelles concernant la standardisation du cycle de planning pour aider le Conseil d'administration et les membres du personnel

dans leurs fonctions.

Le médiateur de l'ICANN travaille dans un environnement unique et, à la différence de la vaste majorité de mes homologues qui se réunissent et discutent avec les membres de leurs communautés, principalement en personne ou au téléphone, plus de 99 % de mon travail s'effectue sur l'Internet et par courrier électronique. Si cet aspect améliore considérablement la possibilité de converser avec des membres de la communauté ICANN du monde entier, sans les obstacles de fuseaux horaires, etc., il réduit les intonations normales des conversations entre personnes. Il m'arrive souvent, en particulier pour les fichiers plus complexes, de devoir composer et poser plusieurs fois mes questions, juste pour m'assurer d'avoir compris ce que mon correspondant ressent et désire réellement.

Toutefois, à titre de bureau indépendant en contact avec des membres de la communauté ICANN dans le monde entier, je pense qu'à ce jour il n'existe pas de système plus approprié ou plus efficace. Pour continuer, des documents clés, tels que le Cadre de travail du médiateur, seront traduits dans un certain nombre de langues souvent utilisées dans la communauté ICANN et publiés afin de toucher une audience plus étendue.

Au cours des huit derniers mois, à la suite de mes enquêtes, j'ai avisé à une occasion le Conseil d'administration d'une inéquité administrative ou d'une mauvaise administration. Dans le cadre de cette affaire, j'ai été convaincu qu'un membre de la communauté ICANN avait attendu pendant un délai déraisonnable de recevoir une réponse de l'ICANN sur une question qu'il avait soulevée. L'ICANN a répondu de façon très positive à l'avis que je lui ai adressé et l'omission a été corrigée rapidement.

J'ai également adressé une recommandation au personnel dirigeant de l'ICANN, à la suite de questions qui ont été soulevées dans un certain nombre de plaintes, à savoir que l'ICANN devrait à un certain moment développer des politiques et procédures comme prévu à l'Article III, Section 1 du Règlement. Ces politiques et procédures auraient trait à une déclaration de confidentialité concernant le recueil, la conservation et la diffusion des données détenues par l'ICANN, en particulier par ou au nom de tiers. L'ICANN a pour philosophie générale d'être ouverte et transparente, mais elle a également en contrepartie le devoir de protéger les données et les informations que lui ont fournies des tiers.

Modèle logique

Objectif

Assurer que les membres de la communauté ICANN reçoivent un traitement juste et équitable

Fonctions clés

Examen indépendant des faits

Activités

- Réception et investigation des plaintes
- Transfert des plaintes
- Usage des meilleures pratiques
- Activités de diffusion pour favoriser une prise de conscience
- Développement d'outils de communication

Accomplissements

- Site web du médiateur
- Formulaires de plainte en ligne
- Cadre de travail du médiateur
- RMAF du médiateur

Résultats immédiats

Les membres de la communauté ICANN peuvent déposer des plaintes

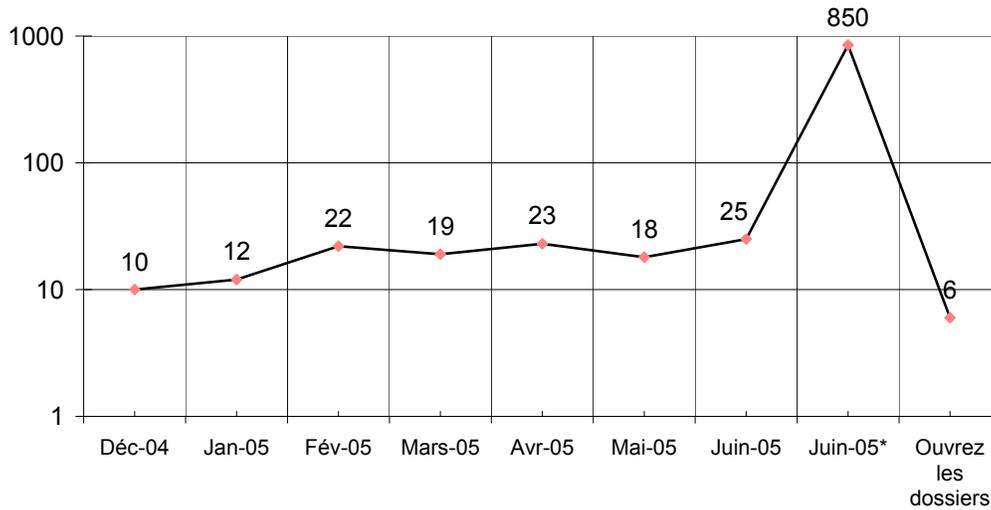
Résultats à moyen terme

- Amélioration des normes d'équité et des attentes
- Niveau de confiance accru

Résultats définitifs

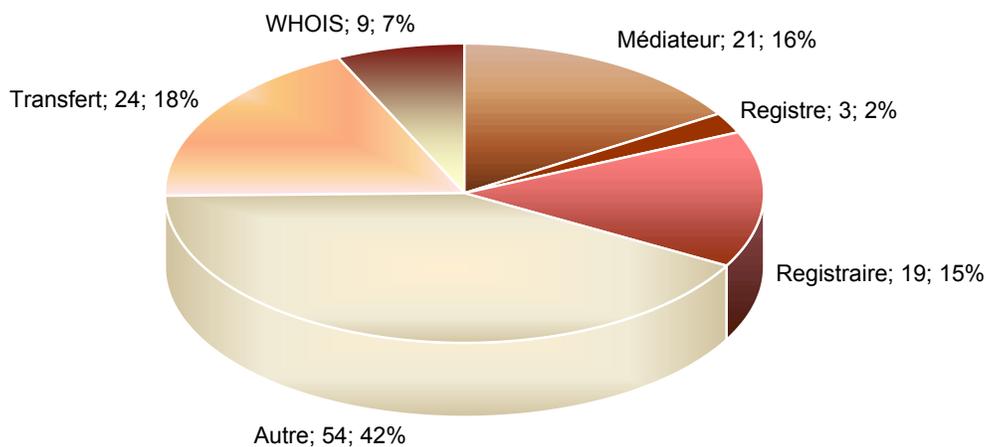
Un Internet stable, sécurisé et universel

*Nombre total de plaintes reçues :
Exercice 2005 (décembre 2004 à juin 2005)*



**plaintes individuelles reçues, traitées et clôturées concernant des questions hors du cadre de compétences - Juin 2005*

*Type de plaintes reçues :
Exercice 2005 (décembre 2004 à juin 2005)*

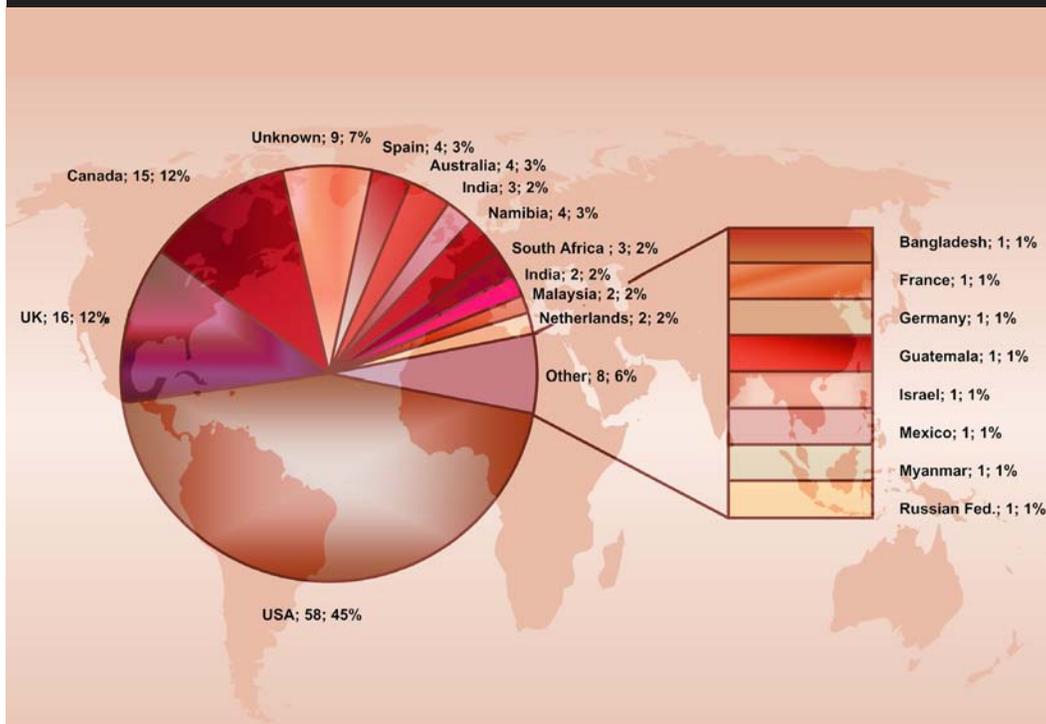


ÉTUDE DE CAS

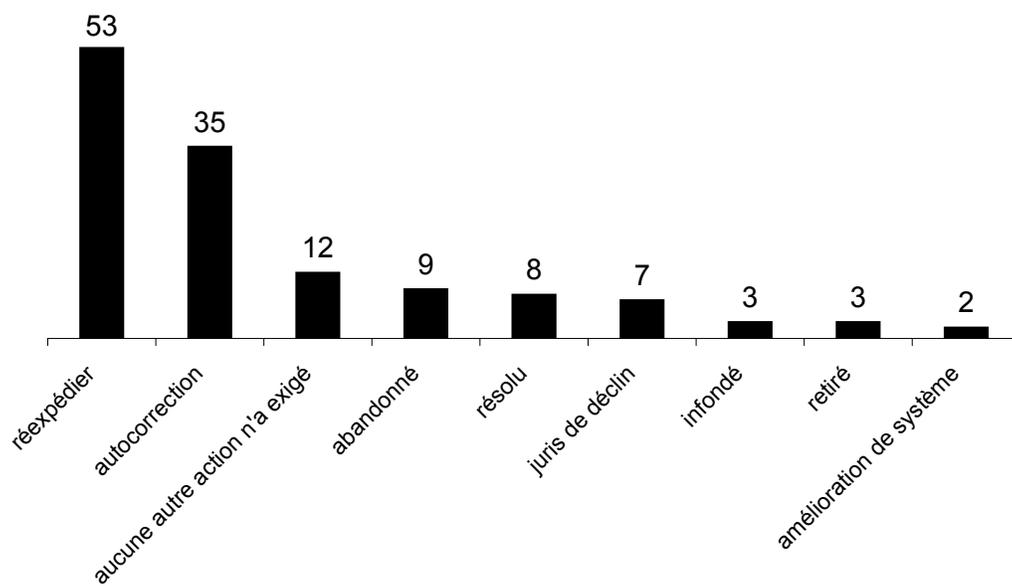
« Le médiateur essaie d'aider, même quand le problème est hors de son cadre de compétences. »

Une plaignante a contacté le médiateur, croyant par erreur qu'il était en fait le médiateur d'« Immigration Canada », au sujet d'une question qui semblait être importante. Le médiateur a référé la plaignante à son représentant élu local et a considéré l'affaire terminée. Quelques jours plus tard, la plaignante lui a répondu, disant qu'elle n'avait eu aucune réponse de quiconque. Le médiateur a cherché qui était le député de la plaignante et lui a adressé le message de celle-ci. Peu de temps après, la plaignante a écrit au médiateur pour l'informer que le bureau du député l'avait contactée et pour remercier le médiateur de son assistance.

*Répartition géographique des personnes ayant porté plainte :
Exercice 2005 (décembre 2004 à juin 2005)*



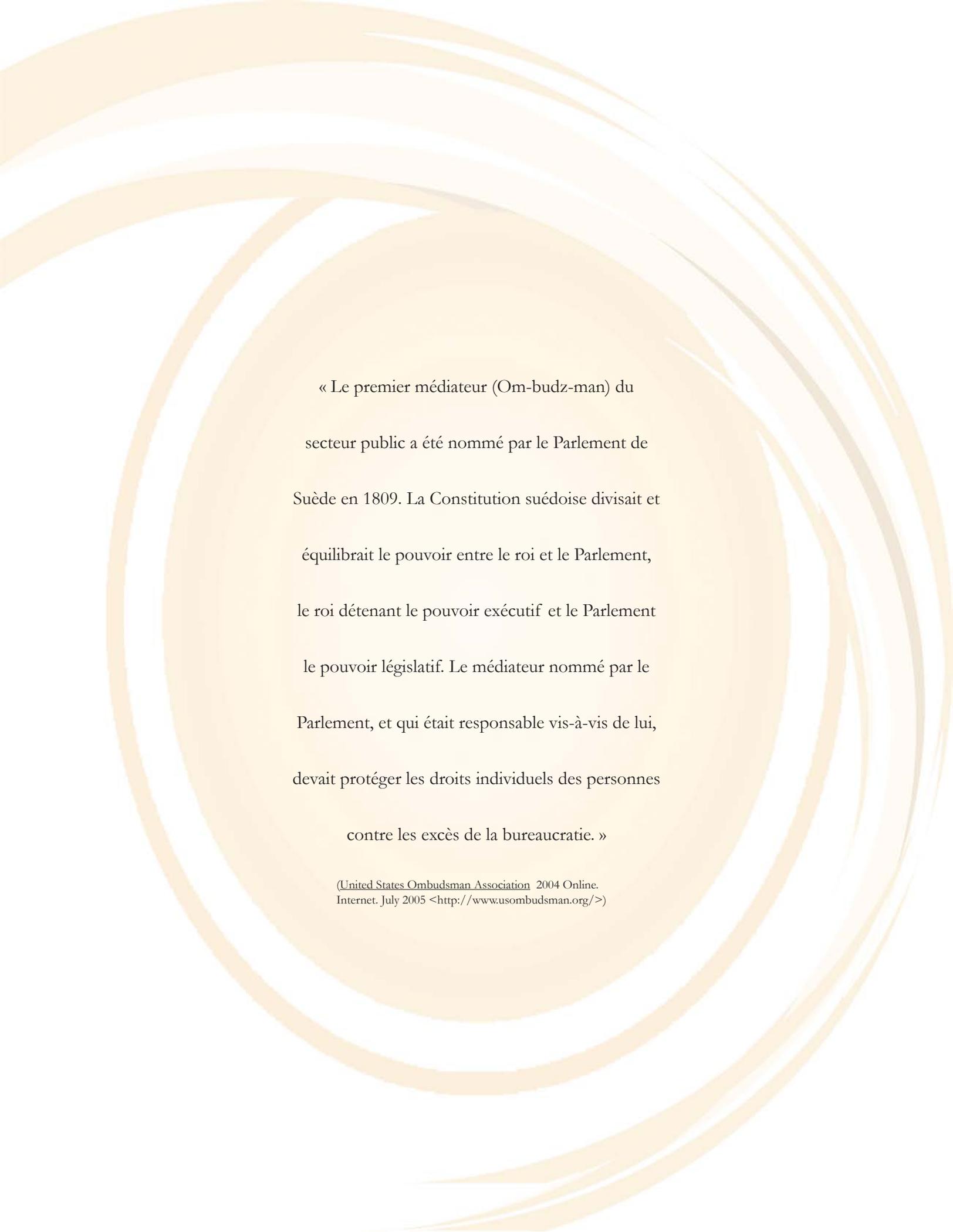
*Résolution des plaintes :
Exercice 2005 (décembre 2004 à juin 2005)*



ÉTUDE DE CAS

« La confidentialité fonctionne des deux côtés »

Un membre de la communauté ICANN intéressé par le processus des domaines de premier niveau a contacté le Bureau du médiateur pour se plaindre que deux documents mentionnés plusieurs fois dans les délibérations de l'ICANN et concernant une demande de domaine de premier niveau n'étaient pas publiés sur le site web. L'un de ces documents a donc été placé sur le site web, et le plaignant en a été avisé. J'ai estimé que le personnel de l'ICANN n'avait pas agi de manière inéquitable en ne publiant pas le second document, car il contenait des données et des informations confidentielles et exclusives sur les activités commerciales et les finances d'un tiers ; leur publication aurait constitué une inéquité plus grave pour le propriétaire des données que s'abstenir de les publier.



« Le premier médiateur (Om-budz-man) du secteur public a été nommé par le Parlement de Suède en 1809. La Constitution suédoise divisait et équilibrait le pouvoir entre le roi et le Parlement, le roi détenant le pouvoir exécutif et le Parlement le pouvoir législatif. Le médiateur nommé par le Parlement, et qui était responsable vis-à-vis de lui, devait protéger les droits individuels des personnes contre les excès de la bureaucratie. »

(United States Ombudsman Association 2004 Online. Internet. July 2005 <<http://www.usombudsman.org/>>)

*J'adresse des remerciements spéciaux à ma
femme Joanna, pour tout son soutien, à
Vint Cerf et au Conseil d'administration
de l'ICANN, à John Jeffrey et à Dan
Halloran, à Tanzanica King pour avoir
conçu et mis en page le rapport, à Tim Cole
et à Tina Dam, au personnel de l'ICANN
ainsi qu'à la communauté ICANN.*



ICANN

Contactez le Bureau du médiateur de l'ICANN

Courrier électronique :
ombudsman@icann.org

Web :
<http://icann.org/ombudsman>

Formulaire de plainte en ligne :
<http://ombudsman.icann.org/complaints/>

Adresses des bureaux de l'ICANN :

Brussels

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
Brussels B-1040
Belgium

Tel +32 2 234 7872
F +32 2 234 7848

Marina del Rey

4676 Admiralty Way, Suite 330
Marina del Rey, CA 90292
USA

Tel +1 310 823 9358
F +1 310 823 8649

Bureau du médiateur de l'ICANN