

Introduction

Je suis heureux de vous présenter mon deuxième rapport annuel en tant que médiateur de l'ICANN du 1er juillet 2012 jusqu'au 30 juin 2013.

L'objet du présent rapport est décrit dans les statuts constitutifs :

Chaque année, le bureau du médiateur publiera une analyse complète des plaintes déposées au cours de l'année et 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.

Que fait le médiateur ?

Dans mon rôle de médiateur de l'ICANN, je suis un défenseur objectif de l'équité au sein de la communauté de l'ICANN. Le bureau est un symbole de l'engagement de la communauté de l'ICANN envers la bonne gouvernance, en sensibilisant sur l'équité. Une organisation multipartite comme l'ICANN doit tenir compte de nombreuses et différentes idées, ambitions, aspirations culturelles et valeurs.

Pas tout le monde ne connaît le rôle du médiateur. Certains me considèrent comme une sorte de tuteur ou de défenseur des consommateurs. C'est bien que les gens ignorent ce que je fais puisqu'une partie de mon rôle est justement la sensibilisation.

La communauté de l'ICANN est bien plus nombreuse que le personnel et les bénévoles dévoués qui assistent aux réunions de l'ICANN. Pratiquement n'importe qui ayant une interaction avec l'ICANN est un membre de la communauté de l'ICANN. J'ai adopté une approche libérale quand les gens viennent me voir avec des problèmes au lieu de les exclure à partir d'une interprétation stricte de mes compétences.

Ma deuxième année comme médiateur

Ma fonction quand j'ai commencé et changements

Quand j'ai été nommé, il était évident que l'utilisation du bureau du médiateur avait notamment diminué au sein de la communauté. Une de mes premières priorités a été de rétablir la confiance dans le bureau et mener un travail de sensibilisation pour m'assurer que la communauté de l'ICANN soit au courant de ma nomination et de l'approche que j'allais utiliser dans l'accomplissement de ma fonction. J'ai aussi essayé de rehausser mon profil de différentes manières. J'ai maintenant une page Facebook, j'écris régulièrement dans mon blog de médiateur à <http://omblog.icann.org/> sur divers sujets, j'ai publié un document sur le médiateur à New Zealand Lawyer et aussi un autre document dans une revue évaluée par les pairs, la revue de l'Association internationale des médiateurs (AIOA), Volume 5 (2). J'ai aussi d'autres documents en préparation. J'ai essayé d'élargir ma participation dans la communauté Internet mondiale ainsi qu'à la communauté des médiateurs en adhérant à l'Internet Society, à des

organismes internationaux et de la Nouvelle-Zélande et en contribuant, de temps à autre, dans différents blogs. Cette année j'ai un avantage majeur car trois conférences importantes ont été tenues en Nouvelle Zélande mais qui ont été internationales du point de vue du contenu.

Plaintes et résolutions

Le nombre de plaintes a augmenté de 10 à 132 durant ma première année et je n'ai pas comparé l'année précédente pour cette raison. Le décuplement parle pour lui-même.

Dans ce rapport j'ai inclus les statistiques des plaintes et vous verrez qu'un grand nombre des plaintes reçues sont en dehors de la compétence du médiateur. Et cela parce que le bureau est structuré pour traiter des questions particulières à un niveau relativement réduit. Ceci soulève plusieurs questions. En premier lieu, les statuts constitutifs et le cadre devraient-ils être révisés afin d'élargir la compétence et ainsi fournir une aide plus diversifiée ? Deuxièmement, y a-t-il un besoin organisationnel pour la gestion générale des plaintes au sein de la communauté de l'ICANN ?

Le département de la conformité contractuelle de l'ICANN gère un très grand nombre de questions, notamment celles liées au contrat d'accréditation de bureau d'enregistrement de l'ICANN, ainsi que d'autres questions. J'ai souvent envoyé certaines questions au service de la conformité contractuelle avec qui j'ai développé de très bonnes relations. Mais certaines demandes et certaines plaintes ont des remèdes limités.

Plaintes courantes

La plupart des plaintes reçues sont en dehors de ma compétence, mais j'ai reçu un certain nombre de plaintes concernant des questions telles que la gouvernance et le remboursement des candidatures aux nouveaux gTLD. Certaines de ces plaintes sont en cours et continuent de faire l'objet d'une enquête, avec de grandes possibilités de surmonter les différences en utilisant ma stratégie. J'ai également reçu d'autres plaintes qui, bien qu'étant dans le cadre de mes compétences, les plaignants n'ont pas suivi la plainte et n'ont pas donné suite à mes questions et à l'enquête, ce qui signifie que je n'ai pu parvenir à aucune conclusion. À chaque fois que j'ai mené une enquête et rédigé un rapport, je les ai publiés dans mon blog et mon site Web.

La majorité des plaintes non juridictionnelles que j'ai reçues concernent un bureau d'enregistrement et un client. Bien que celles-ci soient en dehors de ma portée, j'essaie d'aider à résoudre la question entre les parties quand je vois que la question relève plutôt d'un problème de communication que d'une injustice. Malheureusement, beaucoup de consommateurs ne sont pas au courant des problèmes qui peuvent survenir lors de l'expiration de l'enregistrement d'un nom de domaine, mais il y a eu quelques cas où les noms ont été volés et où les détails de l'enregistrement ont été perdus, ce qui a causé des problèmes.

Dans certains cas où j'ai vu qu'il y avait une injustice, j'ai intervenu malgré le manque de compétence, malgré certaines critiques. Par exemple, on m'a demandé de négocier avec un site web dont les photographes ont été arrêtés par la police et on leur a demandé d'éliminer la photo d'une personne de 17 ans qui n'avait été inculpée par la police d'aucune infraction. J'ai décidé de m'impliquer, même si la question n'était pas dans le cadre de ma compétence, et j'ai écrit un billet de blog sur ce qui a été critiqué dans de nombreux endroits. Dans les cas où le contenu est international, les poursuites judiciaires sont bien au-delà des possibilités de nombreux plaignants. Lorsqu'il y a eu une injustice, mais que la question n'est pas dans le cadre de ma compétence, il peut être frustrant ne pas pouvoir aider.

Questions concernant les nouveaux gTLD

dans ma

sensibilisation

Ma participation aux réunions de l'ICANN est un des points forts de mon travail. Le traitement des questions en ligne est adéquat, mais il est difficile d'établir des relations de travail si on ne se réunit pas en personne

Cette année, j'ai assisté à deux réunions étant donné que Durban était en dehors de l'exercice fiscal de l'ICANN.

ICANN 45 – Toronto, Canada

J'ai assisté à

ICANN 46 – Beijing, Chine

Utilisation accrue du bureau du médiateur par la communauté

Si le nombre de plaintes est une mesure de la prise de conscience, les tableaux de la page trois montrent que la communauté a commencé à utiliser beaucoup plus mon bureau, surtout par rapport à la même période l'année dernière. L'augmentation est de 10 plaintes pour la même période en 2011 à 132 plaintes pour la même période en 2012. Alors que beaucoup de plaintes sont en dehors de mes compétences, bien des fois j'envoie le plaignant à l'endroit approprié pour résoudre le problème. Les plaignants sont généralement très reconnaissants pour cette aide.

Système de mesure

J'ai pris en considération diverses méthodes pour mesurer le succès de mon bureau. J'ai essayé d'utiliser des enquêtes pour un aspect particulier, la formation 101 de médiateur, bien que le nombre des enquêtes retournées ait été faible. J'ignore si cela est très précis, mais ceux qui participent à la formation considèrent qu'elle est utile et ils ont affirmé que leurs connaissances ont augmenté.

Je crois que l'utilisation accrue de mon bureau est la mesure qui démontre la confiance dans le bureau ainsi qu'une plus grande sensibilisation. Une partie de ma fonction est de servir de

paratonnerre pour les plaintes, et il y a certainement un grand nombre dans la communauté de l'ICANN. Il est intéressant de voir que lorsque j'ai reçu des critiques virulentes, aucune n'a en fait été suivie par une plainte à mon bureau. Il ne faut pas se montrer trop confiant, parce que même après près d'un an au bureau, il y a probablement toujours une certaine appréhension quant à utiliser les services du médiateur.

Pratiquement toutes les plaintes sont répondues dans les 24 à 48 heures. Parfois il y a un retard, mais rarement pendant plus d'une journée ou deux, et c'est parce que je suis en déplacement. En assurant des connexions sans fil quand je voyage, je peux être étroitement en contact avec mon système de gestion des plaintes.

Mes objectifs pour l'exercice fiscal 2013 sont :

- le travail continu sur la sensibilisation et les mesures visant à accroître l'accessibilité
- l'augmentation continue de l'accès et de la crédibilité du système de plaintes
- l'établissement d'un nouveau système de gestion des cas et la modernisation du logiciel actuellement utilisé
- l'établissement des relations avec la communauté Internet de la Nouvelle-Zélande et aussi à l'échelle internationale
- l'élaboration d'un protocole de gestion des plaintes pour les plaintes à propos de moi
- l'élaboration d'un manuel de bureau pour le bureau du médiateur de l'ICANN
- la poursuite du processus de formation, dans les conférences nationales et internationales, le développement des relations avec les médiateurs aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale.