

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL

1er juillet 2019 – 30 juin 2020



ICANN

UN MONDE, UN INTERNET

Table des Matières

Objet du présent rapport	3
Résumé analytique	4
Rapport d'activités : Fonctions de l'ombudsman	5
- Gestion des cas	6
- Surveillance de l'environnement.....	12
- Sensibilisation	13
- Promotion et application des normes de conduite requises de l'ICANN et de la communauté.....	14
- Développement professionnel	17
Demandes de réexamen	18
Prochaines étapes	19



Objectif Du Présent Rapport

L'objectif du présent rapport est décrit au [chapitre 5, article 5.5 des statuts constitutifs de l'ICANN](#)

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

Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN est ravi de soumettre son rapport annuel 2019-2020.

La communauté de l'ICANN, le Conseil d'administration, l'organisation et le Bureau de l'Ombudsman (le « Bureau ») ont vécu une année particulière, sans équivalent. L'exercice fiscal a bien commencé lors de la réunion générale annuelle de l'ICANN66 à Montréal, avec l'entrée en fonction officielle au sein du Bureau de Barbara Curwin, chargée de servir la communauté en tant qu'Ombudsman adjointe. Bien que ce poste remplisse des fonctions opérationnelles, l'ajout d'un Ombudsman adjoint avait principalement été décidé suite à la recommandation adressée par la communauté de l'ICANN au Bureau suggérant à ce dernier d'être plus représentatif de la diversité de l'ICANN et de renforcer son expertise sur les questions de harcèlement, de genre, d'équité et de diversité. Le recrutement de nouveaux employés au sein du Bureau est prévu et autorisé par l'[article 5.1 des statuts constitutifs de l'ICANN](#).

A. L'ICANN établira un Bureau de l'Ombudsman (le « Bureau de l'Ombudsman ») géré par un ombudsman (l'« Ombudsman ») et composé d'un personnel de soutien sélectionné suivant ce que le Conseil d'administration juge approprié et réalisable.

Il s'agit d'un Bureau de l'Ombudsman qui sera géré par un Ombudsman et qui comprendra un personnel de soutien selon ce qui est jugé approprié et réalisable. (Le Bureau est autorisé, en vertu du [chapitre 4, article 4.2 l. \(i\) des statuts constitutifs de l'ICANN](#), à bénéficier d'un soutien juridique et à faire appel à des experts)

L'Ombudsman adjoint ayant pour principale fonction d'apporter un soutien à l'Ombudsman et de servir la communauté lors des réunions en personne de l'ICANN, l'émergence de la pandémie de COVID-19 début 2020 a considérablement modifié la prestation de services proposée par le Bureau. Barbara Curwin, en sa qualité d'Ombudsman adjoint, a permis d'améliorer considérablement les services offerts à la communauté pendant cette période de transition. Dans ce domaine, nos travaux ne font que commencer et ils se poursuivront, bien qu'ils soient principalement menés sous un format virtuel et que ce format perdurera jusqu'au jour où le monde et l'ICANN pourront recommencer à interagir comme autrefois.

Étant donné notre environnement virtuel actuel, je me suis concentré, en ma qualité d'Ombudsman, sur la participation en ligne. J'ai participé en tant qu'observateur à des groupes de travail communautaires et à des équipes d'élaboration de politiques, et parfois de manière plus officielle, généralement à la demande des équipes de direction, (conformément à la charte du Bureau qui reflète l'article 5 des statuts constitutifs de l'ICANN). Une présence continue en ligne me permet d'être là pour la communauté, malgré l'absence des réunions en personne. Grâce à cette présence en ligne, il est possible d'observer l'élaboration de politiques et les problèmes y afférents qui sont souvent à l'origine de conflits entre les membres de la communauté, surtout au sein des groupes de travail et des équipes. Cette observation en ligne me permet, bien que virtuellement, de suivre directement les nombreuses interactions entre la communauté de l'ICANN et le personnel de soutien de l'organisation ICANN. Même si les conflits sont rares, il est bon d'avoir une meilleure compréhension de l'environnement, des problèmes se posant et du contexte dans lequel des conflits surviennent. Lorsque les réunions en personne reprendront, elles seront différentes, de nouvelles questions se poseront.

Le Bureau de l'Ombudsman continue à soutenir, promouvoir et sensibiliser aux normes de conduite requises de l'ICANN et à la politique antiharcèlement de la communauté. Le Bureau s'est adapté, et après avoir tenu une réunion en personne lors de la réunion générale annuelle (AGM) de l'ICANN66 à Montréal en octobre 2019, il a organisé des réunions publiques virtuelles en mars et juin 2020 (qui devaient normalement se tenir, respectivement, à Cancún et Kuala Lumpur). Travailler en équipe de manière coordonnée a permis d'affecter du personnel dans des bureaux virtuels pour la communauté lors des heures de réunion du fuseau horaire local.

Pendant cette pandémie, nous faisons front commun avec la communauté de l'ICANN, le Conseil d'administration et l'organisation afin d'être utiles de quelque façon que ce soit et de garantir et renforcer l'équité, le respect et le professionnalisme dans un avenir proche.

Rapport d'activités

Fonctions de l'Ombudsman

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



Gestion de Dossierst

- Réception de plaintes
- Investigation
- Résolution



Surveillance de l'Environnement



Sensibilisatioin



Promotion des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique anti-harcèlement de la communauté



Développement professionnel

Rapport d'activités

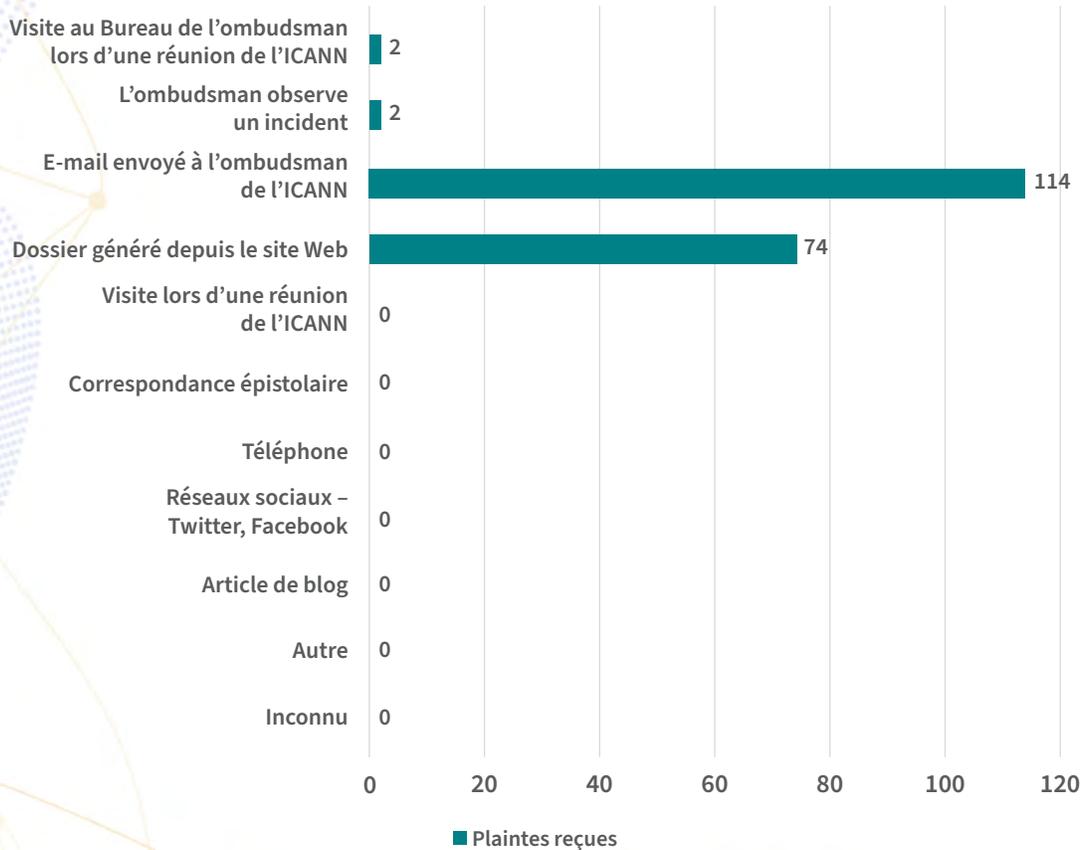
Gestion des cas



Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 192 plaintes du 1er juillet 2019 au 30 juin 2020, soit une augmentation de 17 % par rapport à l'exercice fiscal 2019 et de 45 % par rapport à 2018. Parmi ces plaintes, 159 ne relevaient pas des compétences de l'Ombudsman, c'est-à-dire qu'une réponse devait être donnée mais aucune mesure ne devait être prise. Toutes les plaintes déposées au Bureau sont traitées dans les 48 heures.

Il y a eu une légère baisse des plaintes relevant de la compétence du Bureau, passant de 35 (de juillet 2018 à juin 2019) à 33 (de juillet 2019 à juin 2020). Une plainte relevant de la compétence du Bureau exige l'intervention, l'enquête ou la participation active de l'Ombudsman. À la fin du mois de juin 2019, il ne restait que quatre cas ouverts. L'un de ces cas concerne un fait d'intimidation et de harcèlement datant de 2017, cas qui reste ouvert jusqu'à ce que le groupe de travail remplisse la mission pour laquelle il a été créé. Un cas de harcèlement sexuel datant de début 2019 reste ouvert en raison de la réticence de la personne concernée à participer à l'enquête menée par le Bureau de l'Ombudsman. Le cas fait l'objet de sanctions provisoires en cours prononcées à l'encontre de l'individu, qui peut encore décider de participer à l'enquête. Deux autres plaintes pour commentaires injurieux restent en suspens et font l'objet d'une enquête.

Admission de plaintes



Rapport d'activités

Au cours de la période objet des présentes, une plainte a été déposée en vertu de la politique antiharcèlement de la communauté. Sept plaintes ont été déposées pour commentaires injurieux, le même nombre que l'année dernière. Je crois que les initiatives en cours du Bureau de l'Ombudsman, de l'organisation ICANN et du Conseil d'administration de l'ICANN ont renforcé la sensibilisation de la communauté aux normes de conduite requises de l'ICANN et à la politique antiharcèlement de la communauté et peuvent être considérées comme étant à l'origine de cette diminution des plaintes concernant des comportements individuels.

Encore une fois, les problèmes des consommateurs liés aux noms de domaine (32) et aux bureaux d'enregistrement ou opérateurs de registre (25) constituent 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 déposés ne relevant pas de la compétence du Bureau. Mise en œuvre initialement en 2018, la réponse du Bureau de l'Ombudsman inclut désormais non seulement un renvoi au département compétent de l'organisation ICANN (généralement le département en charge de la conformité contractuelle ou le Centre d'assistance internationale), mais également une invitation à participer au modèle multipartite de l'ICANN, le cas échéant, avec des liens vers les divers groupes de représentants, organisations de soutien ou comités consultatifs (SO/AC), selon la plainte. Les requérants sont aussi invités à contacter le Bureau de l'Ombudsman afin de lui faire part de leurs commentaires sur ce processus.

Exemple d'e-mail de réponse :

Il existe plusieurs groupes de représentants au sein de la communauté de l'ICANN qui débattent activement de questions similaires aux questions que vous vous posez. Je vous invite à vous adresser à un groupe qui pourrait, selon vous, correspondre à 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'abus.

Veuillez consulter ces liens vers les groupes de représentants de l'ICANN. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à me contacter.

<https://gns0.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,

Merci d'avoir pris le temps de me répondre et de me fournir toutes ces informations. Je vous en suis très reconnaissant. J'en vais tâcher d'en tenir compte.

Mon hébergeur m'a dit qu'il ne pouvait pas faire grand-chose tant que le domaine est réactivé et que je devais juste attendre son expiration. Encore merci.

M. Wayne,

La réponse du département chargé de la conformité contractuelle et votre réponse m'ont beaucoup aidé. Merci beaucoup pour votre temps et vos efforts, je vais partager mes nouvelles connaissances avec mes collègues.

Cordialement

Rapport d'activités

Tout d'abord, merci beaucoup d'avoir répondu si rapidement et merci pour la bienveillance avec laquelle vous avez apaisé mes craintes. Vous avez été d'une grande aide. Merci beaucoup !

Merci pour vos informations, Herb.

Merci beaucoup pour votre réponse. Je vais consulter ces liens. Merci pour ces informations. Cordialement.

Merci pour votre réponse.

Je vais suivre vos conseils. Comme il s'agit d'un compte commercial, le département en charge de la conformité contractuelle devrait être en mesure de m'aider à déposer la plainte. Je dois ouvrir un

Bonjour Herb,

Merci de m'avoir guidé dans la bonne direction ! Ça m'a aidé;) Bien à vous,

Merci pour votre réponse. Bonne Fête des Pères. Je vais consulter ces liens et vous informerai de la suite.
Merci.

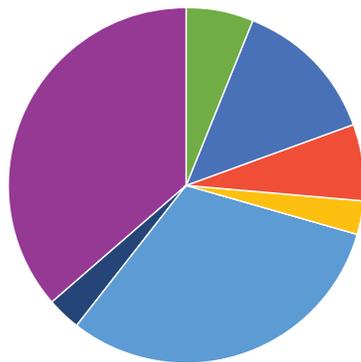
Lorsque les plaintes sont adressées à la fois au Bureau de l'Ombudsman et au responsable du Bureau des plaintes de l'ICANN (et fréquemment au département en charge de la conformité contractuelle ou au Centre d'assistance internationale), une évaluation de la plainte est effectuée conjointement pour déterminer qui la traitera

Rapport d'activités

Comment l'ombudsman Traite Les Plaintes Qui Ne Relèvent Pas de sa Compétence:

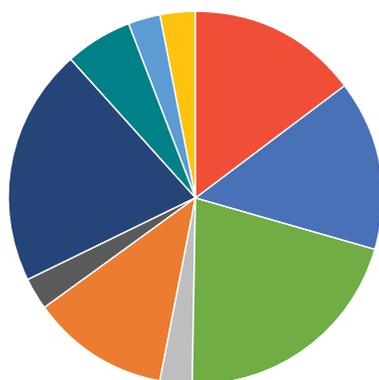
- Réponse envoyée dans les deux jours
- Informations d'initiative personnelle ou renvoi vers l'entité appropriée
- Une nouvelle initiative fournit les liens vers les groupes de la communauté de l'ICANN
- Invitation à participer au processus d'élaboration de politiques de la communauté, en particulier si la plainte porte sur des questions telles que la confidentialité du WHOIS, des questions contractuelles des bureaux d'enregistrement et des opérateurs de registre, la sécurité publique et les sujets abordés par les groupes de travail de l'ALAC ou de la GNSO

Non juridictionnel



- Fraude (10)
- Problèmes bureau d'enregistrement / opérateur de registre(21)
- Contenu d'un site Web (11)
- Problèmes WHOIS/RDAPs (5)
- Cybersquattage (0)
- Problèmes des consommateurs respecto relatifs aux noms de domaine(49)
- Spam (5)

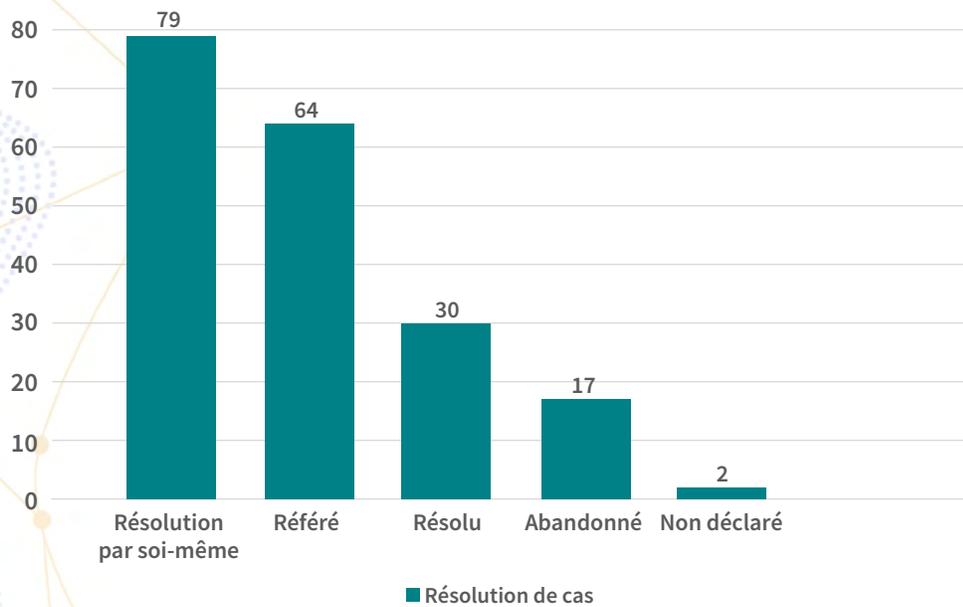
Juridictionnel



- Politique anti-harcèlement (5)
- Département chargé de la conformité contractuelle (7)
- Commentaires injurieux (7)
- Décision du Conseil d'administration de l'ICANN (1)
- Révision de demandes de réexamen (4)
- Problème de confidentialité (1)
- Différends internes dans les SO/AC (7)
- Problèmes relatifs aux nouveaux gTLDs (2)
- Discrimination sexuelle/raciale (1)
- Intimidation(0)
- Problèmes liés à la DIDP (1)
- Own Motion (0)

Rapport d'activités

Résolution de cas



Langues du résumé



Rapport d'activités

Surveillance de l'environnement



La surveillance de l'environnement a pris une nouvelle dimension dans la mesure où l'impact de la pandémie a éliminé toute possibilité d'organiser des réunions en personne dans un avenir proche. Le passage des réunions en personne aux réunions virtuelles a renforcé la nécessité d'être davantage présent en ligne.

Le Bureau de l'Ombudsman a affecté du personnel dans un bureau virtuel pour les deux dernières réunions publiques de l'ICANN en mars et en juin de l'exercice fiscal 2020 sur les fuseaux horaires des villes devant initialement accueillir ces réunions, à savoir respectivement Cancún et Kuala Lumpur. La plateforme Zoom a permis à l'Ombudsman et à l'Ombudsman adjoint d'assister à des réunions improvisées ou prévues avec les membres de la communauté de l'ICANN. La plateforme place les visiteurs non inscrits dans une salle d'attente, ce qui garantit la confidentialité des personnes en discussion avec l'Ombudsman. Les heures d'ouverture et les liens vers la salle Zoom étaient publiés tous les jours sur le chat de la communauté, sur la page de calendrier des réunions et sur les réseaux sociaux.

Par le passé, la présence en ligne de l'équipe prenait principalement la forme d'une participation aux groupes de travail, aux groupes de représentants ou aux unités constitutives au sein desquels existaient des problèmes et pour lesquels une intervention ou une surveillance avaient été sollicitées. Sans réunions en personne, un effort supplémentaire a été effectué afin d'observer et de participer à autant de réunions en ligne et d'appels de groupe de travail que possible. Ainsi, j'ai assisté à autant de réunions de l'Organisation de soutien aux extensions génériques (GNSO), de l'At-Large, du Conseil d'administration de l'ICANN et autres événements publics de la communauté que possible.

Le Bureau reçoit également des e-mails d'un grand nombre de listes de diffusion de la communauté de l'ICANN, ce qui me permet de surveiller les événements actuels et beaucoup de questions controversées en cours de discussion.

Je suis convaincu que ma présence en ligne non seulement sert à rappeler aux membres de la communauté de bien respecter les normes de conduite requises de l'ICANN ainsi que la politique antiharcèlement de la communauté, mais me permet également de me tenir informé des sujets de controverse ou des conflits en cours. Cela me permet de me tenir au fait des processus d'élaboration de politiques qui alimentent la communauté de l'ICANN (voire même de tout savoir sur ces processus).

ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN À L'ICANN63, À L'ICANN64 ET À L'ICANN65

- **Bureau doté d'une équipe : Ombudsman Herb Wayne et médiatrice adjointe Barbara Curwin**
 - Avantages : Meilleure disponibilité pour les membres de la communauté venant déposer des plaintes liées à la diversité des sexes qui pourraient souhaiter discuter d'une question délicate avec Barbara
- **Heures d'ouverture du Bureau de l'Ombudsman lors des périodes de réunions**
 - Avantages : La politique de dépôt informelle permet l'accès facile dans un cadre confidentiel et discret
- **Participation aux séances communautaires**
 - Avantages : Interaction informelle avec les groupes qui soulèvent le plus souvent des questions ou qui sont au centre de plaintes fréquentes focus of frequent complaints

Rapport d'activités

Sensibilisation



Les activités de sensibilisation ont bien commencé lors de l'exercice fiscal 2020 avec une visite du bureau principal de l'ICANN à Los Angeles. Toutefois, ces activités ont été entravées par la pandémie qui a obligé à organiser des réunions virtuelles en mars et juin 2020. Les formations ciblées, les séances de développement professionnel et les conférences de l'Ombudsman qui étaient prévues ont également été annulées lors du premier semestre 2020. L'annulation de ces événements n'a pas eu d'impact financier sur le Bureau de l'Ombudsman.

Il convient de noter que les restrictions de déplacement liées à la pandémie et l'organisation des deux réunions publiques de l'ICANN de l'exercice fiscal 2020 sous la forme de réunions virtuelles (et non pas de réunions en personne) ont entraîné l'annulation des visites de l'Ombudsman aux bureaux de l'ICANN de Los Angeles et Singapour, et donc des formations ciblées de l'Ombudsman destinées au personnel de l'organisation ICANN.

Activités de sensibilisation de l'exercice fiscal 2020

- **Visite du bureau de l'ICANN de Los Angeles en septembre 2019 avec l'Ombudsman adjoint pour son intégration et pour qu'elle rencontre le personnel de l'organisation ICANN. Il n'a pas été possible d'organiser une séance d'orientation du personnel lors de la visite.**
- **Participation à l'IGF 2019 à Berlin.**
- **Toutes les formations et conférences organisées par l'Ombudsman au cours du printemps 2020 ont été annulées en raison de la pandémie et des restrictions de déplacement de l'organisation.**

Je continue à m'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. Je fais également la promotion des événements de l'ICANN, des normes de conduite requises et de la politique antiharcèlement de la communauté.

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

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

 icann.org/news/blog

Rapport d'activités

Normes de conduite requises de l'ICANN



Le Conseil d'administration de l'ICANN a adopté la version actuelle des normes de conduite requises de l'ICANN en juin 2016. Bien qu'officiellement adoptées en 2016, les normes sont officiellement en vigueur depuis plus de 10 ans. L'équipe de l'Ombudsman continue de renforcer les normes de conduite requises, la nouvelle politique antiharcèlement de la communauté et le droit de chacun à un environnement sûr, respectueux et sans harcèlement lors des réunions de l'ICANN ou des événements parrainés. Je ne vais pas comparer les chiffres du présent rapport annuel concernant le harcèlement et les comportements déplacés étant donné qu'au cours de l'exercice fiscal 2020 seule une réunion publique de l'ICANN a pu se tenir en personne. Je ne peux pas me prononcer sur un éventuel impact des réunions virtuelles sur les comportements des participants qui réduirait le nombre d'expériences personnelles malheureuses. Mon examen annuel des normes de conduite requises de l'ICANN ne m'a pas conduit à juger qu'il était nécessaire de procéder à des amendements, des ajouts ou des suppressions des normes de conduite requises.

NORMES DE CONDUITE REQUISES DE L'ICANN

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, discrétion 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.

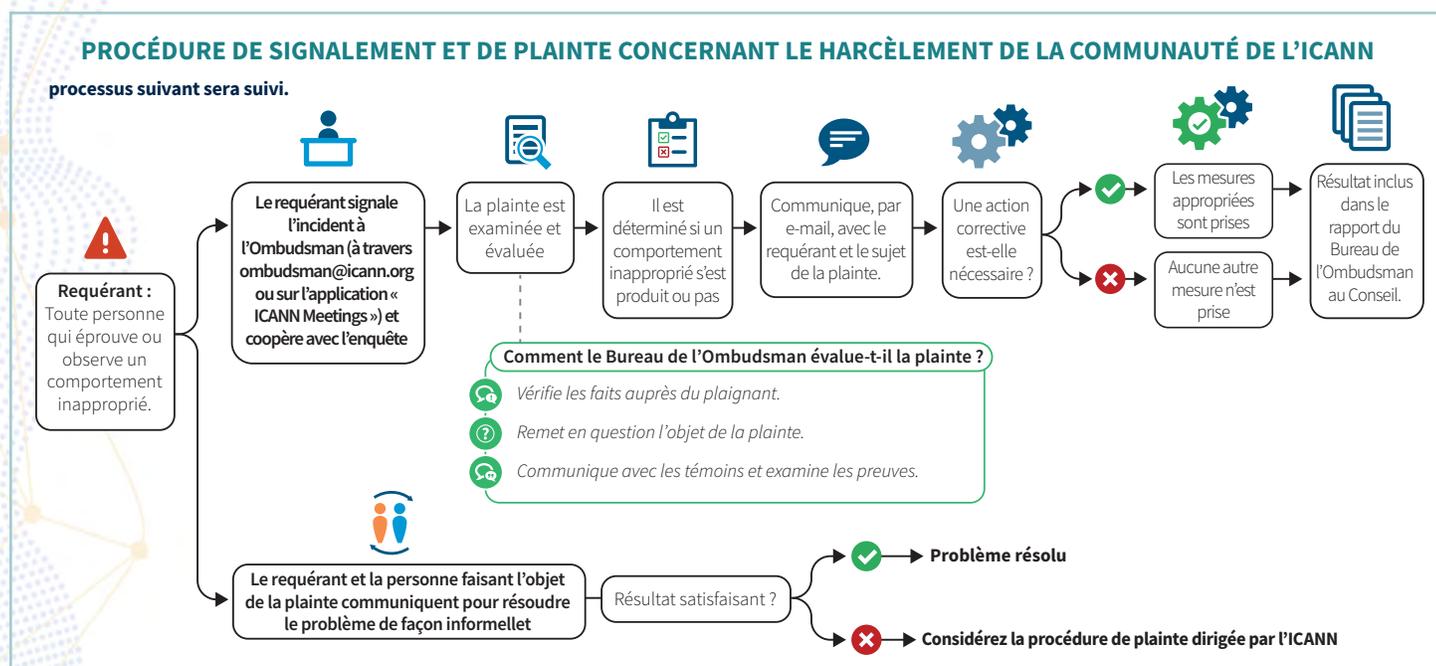
Agir de manière raisonnable, objective et informée dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions. Cela inclut la participation régulière à toutes les réunions prévues, ainsi que la capacité à exercer des jugements indépendants basés uniquement sur l'intérêt général des internautes et la stabilité et sécurité du système d'identifiants 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 : icann.org/en/system/files/files/expectedstandards.

Rapport d'activités

POLITIQUE ANTIHARCÈLEMENT DE LA COMMUNAUTÉ DE L'ICANN

Le harcèlement, sous toutes ses formes, ne sera jamais toléré par la communauté de l'ICANN, ou notre société en général. C'est pourquoi le Bureau de l'Ombudsman, l'organisation ICANN et le Conseil d'administration de l'ICANN poursuivent les travaux qu'ils mènent ensemble afin de promouvoir un environnement sûr et exempt de harcèlement. Cet effort conjoint a été mené avec la contribution continue de la communauté et une volonté globale de préserver l'ICANN en tant qu'environnement sûr, respectueux et, idéalement, exempt de harcèlement. Une initiative née de cette collaboration prend la forme d'un module de formation à la lutte contre le harcèlement à destination de la communauté, qui sera disponible dans le courant de l'année prochaine.



Souvent, les gens n'ont pas conscience que leur comportement peut être offensant ou déplacé, en raison peut-être de différences culturelles ou sociales. Il est important de noter que le comportement déplacé peut ne pas être intentionnel ou malveillant. Pour cette raison, la procédure de plainte prévue dans la politique antiharcèlement 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 pourtant malvenu, le simple fait de l'identifier comme étant offensant ou déplacé entraîne souvent un changement de comportement et des excuses.

Barbara Curwin fait à présent officiellement partie du Bureau de l'Ombudsman et a assisté à sa première réunion en tant qu'Ombudsman adjoint lors de l'AGM de l'ICANN à Montréal en octobre 2019. C'était sa quatrième réunion publique de l'ICANN et elle est désormais reconnue par les membres de la communauté comme un pilier du Bureau et une personne-ressource pour la communauté en matière de harcèlement et de diversité.

Rapport d'activités

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, à un administrateur du Conseil d'administration de l'ICANN ou à tout responsable de la communauté avec qui le requérant se sente à l'aise, qui 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.

Le monde d'aujourd'hui ne tolère point le harcèlement, les agressions ou tout autre type de comportement inapproprié.

Le document PDF sur la politique anti-harcèlement de la communauté est disponible en arabe, chinois, anglais, français, russe et espagnol : <https://icann.org/en/system/files/files/community-antiharassment-policy>.

Rapport d'activités

Développement professionnel



Barbara et moi-même sommes toujours membres 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). Malheureusement, toutes les conférences et sessions de formation prévues en 2020 pour les trois organisations ont été annulées en raison de la pandémie, mais nous espérons qu'elles reprendront en cours d'année ou l'année prochaine.

La formation de Barbara, notamment la formation de base de l'IOA, est provisoirement reportée au quatrième trimestre de l'exercice fiscal 2021. J'ai également prévu de suivre une formation avec l'IOA et le FCO lors du quatrième trimestre de l'exercice fiscal 2020. Comme toutes mes formations ont aussi été annulées, je vais chercher d'autres opportunités de développement professionnel, notamment auprès de l'Osgoode Hall Law School de l'Université York de Toronto (Canada), et dans le cadre d'un programme de certification avancé sur les pratiques de l'ombudsman.

Demandes de réexamen

En vertu des 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 l'examen des demandes de réexamen et, lorsque l'Ombudsman ne se récuse pas, la fourniture d'une évaluation substantielle 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, quatre demandes de réexamen ont été présentées au Bureau de l'Ombudsman. Trois demandes ont débouché sur des évaluations substantielles menées par le Bureau et transmises au Comité du Conseil d'administration chargé des mécanismes de responsabilité (BAMC) à des fins d'examen. Les informations relatives à chaque demande sont disponibles sur les liens ci-dessous :

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-19-2-namecheap-request-2019-07-22-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-19-3-electronic-frontier-request-2019-08-01-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-20-1-namecheap-request-2020-01-09-en>

Avec la demande de réexamen 20-1 déposée par Namecheap, Inc., l'Ombudsman a dû procéder à l'une des analyses substantielles les plus longues de son histoire. L'objet de cette demande de réexamen portait sur l'absence présumée de transparence du personnel de l'organisation ICANN et du Conseil d'administration eu égard à un contrat de registre renouvelé pour le domaine de premier niveau (TLD) .org, et aussi sur le non-respect présumé par l'ICANN de politiques (il est avancé qu'il s'agissait de politiques) en 2002 concernant une demande de changement de contrôle. La situation de .org a fait la une des journaux. Plusieurs sénateurs des États-Unis et au moins un procureur général des États-Unis ont donné leur avis. Dans mon évaluation substantielle, j'ai estimé que la transparence ne faisait pas défaut, loin de là, et que les critères de 2002 n'étaient pas en soi des politiques. Les critères de 2002 étaient considérés comme faisant partie de la décision du Conseil d'administration de donner suite à une demande de changement de contrôle en vertu du contrat de registre conclu avec le Registre d'intérêt public (PIR), l'opérateur de registre de .org. Finalement, le Conseil d'administration a rejeté la demande de changement de contrôle du PIR. Le Bureau de l'Ombudsman s'est récusé et n'a pas statué sur la quatrième demande de réexamen.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-19-4-merck-kgaa-request-2019-10-15-en>

Un rappel concernant la possibilité de se récuser : en ma qualité d'Ombudsman, je me récuserai lorsque moi-même, ou l'ancien Ombudsman, avons préalablement pris position sur un sujet donné, ou avons été impliqués de manière significative dans la décision ou l'absence de décision dont le requérant demande un réexamen.

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

Étant donné que je suis tenu de me récuser lorsque le Bureau de l'Ombudsman a déjà pris position, une question intéressante se pose : que faire lorsqu'un membre de la communauté me demande des conseils sur un sujet susceptible de mener à une demande de réexamen ? Si je prends position sur un sujet dans une telle circonstance, je devrais ensuite me récuser si une demande de réexamen connexe est soumise au Bureau à des fins d'évaluation substantielle.

Ma tâche supplémentaire consistant à fournir des évaluations substantielles des demandes de réexamen ajoute une nouvelle dimension et renforce mes fonctions. En ce qui me concerne, cela ne réduit pas ma fonction principale, en tant qu'Ombudsman, de règlement à l'amiable de litiges tel que prévu au chapitre 5. N'hésitez pas à venir me voir ou à m'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 mes conseils de manière informelle me contraindra probablement à refuser de fournir une évaluation substantielle de ladite demande conformément aux fonctions qui me sont imparties en vertu du chapitre 4.

Prochaines étapes

Pour l'exercice fiscal 2021, le principal objectif du Bureau de l'Ombudsman est d'adapter notre prestation de services de sorte à offrir à la communauté le même niveau de professionnalisme et de service, en dépit de l'environnement virtuel actuel.

L'exercice fiscal 2020 a vu l'intégration réussie de Barbara Curwin en tant qu'Ombudsman adjoint, et sa participation, en cette qualité, à l'AGM de Montréal en 2019. Sa participation a été grandement appréciée lors des deuxième et troisième réunions publiques de l'exercice fiscal 2020, cette troisième réunion ayant été marquée par la transition du Bureau de l'Ombudsman vers une plateforme virtuelle. Le Bureau a également affecté du personnel dans un bureau virtuel afin de servir les membres de la communauté de l'ICANN. Cette initiative se poursuivra lors des réunions publiques de l'ICANN de 2021, ou jusqu'au moment où on pourra tous se retrouver de nouveau en personne en toute sécurité (avec la distanciation adéquate).

La pandémie a obligé le Bureau de l'Ombudsman à ajuster tous les services qu'il fournit. Alors que les activités de sensibilisation, les formations et la fourniture de services sont désormais assurés virtuellement, le Bureau de l'Ombudsman doit procéder à des ajustements afin de continuer à être une ressource précieuse pour les personnes qu'il sert. J'espère que d'ici la fin de la période qui fera l'objet du prochain rapport, tous les éléments du Bureau de l'Ombudsman fonctionneront comme avant, même virtuellement.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman prend petit à petit la forme d'une équipe bien établie et coordonnée et s'ajuste à un environnement virtuel, nous continuerons à collaborer de bien des façons avec la communauté, le Conseil d'administration de l'ICANN et l'organisation ICANN. Ensemble, nous pouvons continuer à préserver l'ICANN en tant qu'environnement sûr, diversifié et presque exempt de harcèlement où tout le monde peut pleinement participer, physiquement ou virtuellement.

Bureaux de l'ICANN

Quartier Général

12025 Waterfront Drive Suite
300 Los Angeles, CA 90094-
2536 États-Unis
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 7414

Istanbul, Turquie

Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Istanbul, Turquie
Téléphone : +90 212 999 62222

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, China
queries.beijingec@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
JKUAT Towers, 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
États-Unis
Téléphone: +1 202 570 7240
Fax: +1 202 789 0104