



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Rapport annuel

1ER JUILLET 2020 - 30 JUIN 2021

Un monde, un Internet

Table des matières

- 03** Objectif du présent rapport
- 04** Résumé analytique
- 05** Rapport d'activités : Fonctions de l'Ombudsman
 - 06** Gestion des cas
 - 12** Surveillance de l'environnement
 - 13** Sensibilisation
 - 14** Promotion et application des normes de conduite requises par l'ICANN et de la politique antiharcèlement de la communauté
 - 17** Développement professionnel
- 18** Demandes de réexamen.
- 19** Prochaines étapes

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 présenter son rapport annuel 2021.

Les réunions organisées au cours de l'exercice fiscal 2021 l'ont entièrement été sous un format virtuel (en ligne) en raison de la pandémie de Covid-19. Alors que l'ICANN conclut une année complète d'opérations virtuelles, le Bureau de l'Ombudsman s'est adapté à la nouvelle norme des opérations en ligne et réunions à distance (via Zoom), tout comme la communauté de l'ICANN, l'organisation ICANN et le Conseil d'administration de l'ICANN qui se sont eux aussi tous adaptés afin de mener leurs activités sans se rencontrer en personne.

Les membres de l'équipe de l'Ombudsman, à savoir Herb Waye (Ombudsman) et Barbara Curwin (médiatrice adjointe), ont maintenu une forte présence en ligne lors des trois réunions publiques de l'ICANN, et ont notamment participé en tant qu'observateurs au plus de réunions possibles de la communauté, de l'organisation ICANN et du Conseil d'administration. Les principaux objectifs du Bureau de l'Ombudsman sont les suivants : encourager la diversité, l'inclusion et l'équité, promouvoir un environnement exempt de harcèlement, et sensibiliser la communauté aux normes de conduite requises par l'ICANN et assurer leur application.

Dans la mesure où, à travers le monde, les organisations s'adaptent à un environnement de travail exclusivement en ligne, les opportunités de développement professionnel de l'équipe de l'Ombudsman sont plus accessibles. Ainsi, la médiatrice adjointe a eu l'occasion de suivre la formation de base de l'Association internationale des Ombudsmans et l'Ombudsman a quant à lui pu participer à un programme de certification à l'Osgoode Hall Law School de l'université de York. De plus amples informations sur ces programmes de certification sont fournies dans la section Développement professionnel du présent rapport.

Compte tenu de l'environnement virtuel actuel, l'Ombudsman est resté concentré sur sa participation active avec la communauté en ligne. L'Ombudsman participe en tant qu'observateur à des groupes de travail de la communauté 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 à l'article 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 antiharcèlement de la communauté.

En cette période de pandémie mondiale, le Bureau de l'Ombudsman soutient la communauté de l'ICANN, le Conseil d'administration et l'organisation et tâche d'aider, de toutes les manières possibles, à veiller à ce que l'équité, le respect et le professionnalisme continuent de progresser et perdurent dans un avenir proche. Le Bureau s'est adapté, et pourtant l'équipe de l'Ombudsman attend toujours avec impatience le jour où il sera possible de reprendre les réunions physiques.

Rapport d'activités

FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN

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



Gestion des cas

- Réception de 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

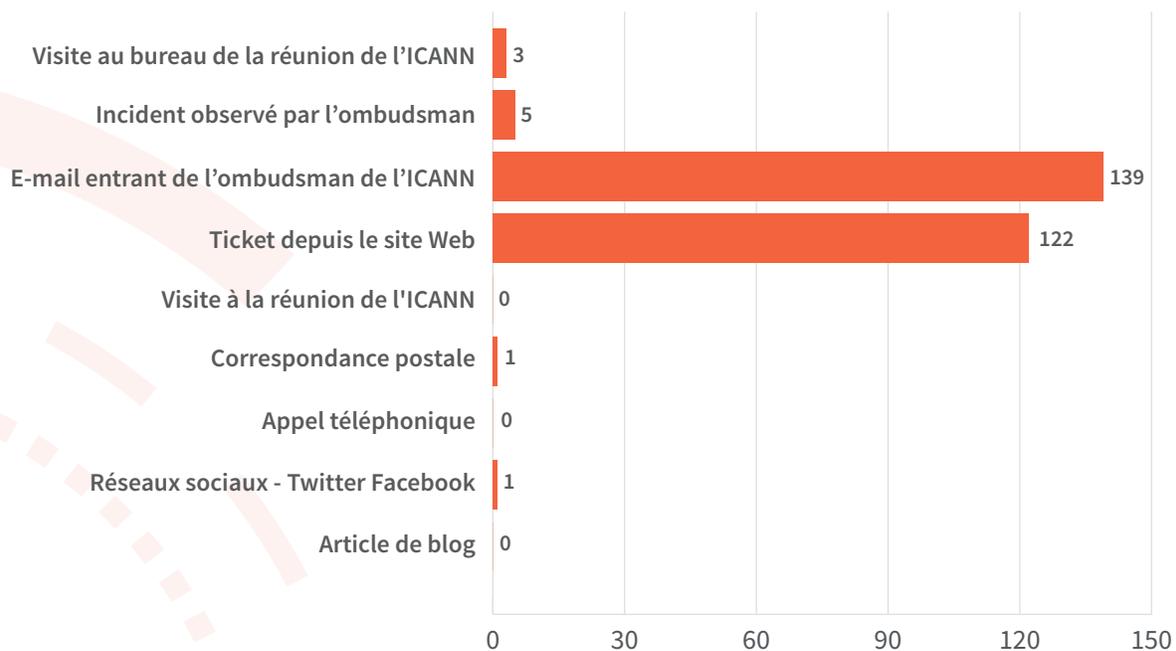
Gestion des cas



Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 271 plaintes entre le 1er juillet 2020 et le 30 juin 2021. Il s'agit d'une augmentation substantielle par rapport au précédent exercice fiscal. Parmi ces plaintes, 241 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. Toutes les plaintes déposées au Bureau sont traitées dans les 48 heures.

Il y a eu de nouveau une légère baisse du nombre de plaintes relevant de la compétence du Bureau, qui est passé de 33 (exercice fiscal 2020) à 30 (exercice fiscal 2021). Une plainte relevant de la compétence du Bureau exige 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 2021, toutes les plaintes avaient été traitées. Il ne restait qu'un cas remontant à un exercice précédent qui restait ouvert en raison de la réticence de l'individu concerné à participer à l'enquête du Bureau. Ce 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.

Source de référence de la plainte



Au cours de la période visée par le présent rapport, deux plaintes pour discrimination ont été déposées en vertu de la politique antiharcèlement de la communauté : une au sein d'une organisation de soutien (SO) ou d'un comité consultatif (AC) qui a été résolue en collaboration avec les dirigeants de la SO ou de l'AC, et une seconde émanant du grand public qui n'était pas fondée. Le Bureau a reçu huit plaintes pour commentaires injurieux, comparables aux chiffres de l'année dernière. Cela pourrait 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 antiharcèlement de la communauté. L'Ombudsman estime que le passage des réunions en face à face à un environnement virtuel a eu un effet positif sur les comportements, bien que les interruptions du chat en ligne lors d'un grand nombre de réunions constituent une distraction et puissent parfois échauffer les esprits. L'équipe de l'Ombudsman estime que sa participation active en ligne aide à maintenir un certain ordre lors des réunions.

12 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 (52) et aux bureaux d'enregistrement ou opérateurs de registre (95) 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. Initialement mise en œuvre 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 avec, le cas échéant, des liens vers les divers groupes de représentants, SO ou AC, selon la plainte. Les requérants sont aussi invités à contacter le Bureau de l'Ombudsman afin de lui faire part de leurs commentaires.

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://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.

Merci, M. Wayne. Votre aide m'est très précieuse.

Je vous souhaite une bonne semaine et une excellente année 2021.

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre réponse rapide et les démarches que vous avez lancées.

Grâce à vous, le « Code d'autorisation du transfert de domaine » a été fourni par le représentant de Net4India et nous l'avons communiqué à « Go Daddy », le bureau d'enregistrement avec lequel nous souhaitons que notre domaine soit transféré de Net4India.

Le nouveau bureau d'enregistrement nous a informés qu'il avait lancé le processus de transfert de domaine et que ce processus prendra entre 4 et 5 jours.

Encore une fois, merci beaucoup pour votre intervention.

Cordialement.

Bonjour.

Cela m'a beaucoup aidé.

Je me rends compte que tout le monde est concerné par les problèmes de spams et d'hameçonnage. Vous m'avez très bien aiguillé.

Encore merci.

Bonjour Herb

Merci beaucoup, ces informations sont très utiles et je ne manquerai pas de suivre vos recommandations.

Merci pour vos conseils avisés.

Cordialement.

Merci beaucoup pour votre retour et vos conseils. Je vais me plonger dans ces liens et tâcher de trouver une solution.

Merci beaucoup.

Herb, merci pour votre aide et pour ces informations. Tout ça m'est très utile.

Cordialement,

Bonjour Herb

Merci pour votre réponse rapide et vos conseils avisés. Je les suivrai dès que possible.

Bien à vous.

Bonjour Herb

Merci beaucoup pour votre réponse rapide et les liens utiles. Je vais étudier ces ressources et tâcher de renvoyer le problème aux autorités compétentes.

Monsieur,

Merci, avec votre dernière réponse, je sais maintenant pourquoi la conversation se poursuit.

L'attention que vous m'avez accordée m'a aidé. Autrement, je crois que mon dossier aurait été clôturé.

Bonjour Herb

Merci pour votre réponse. J'ai depuis réussi à m'extraire de cette situation préoccupante et j'ai l'impression d'avoir fait tout ce que je pouvais de mon côté. Je suis d'avis qu'un cadre plus solide soit mis en œuvre afin de protéger les utilisateurs finaux contre les opérateurs malveillants et de garantir des normes de qualité.

Cher Herb

Je vous remercie.

Vos explications m'ont beaucoup aidé.

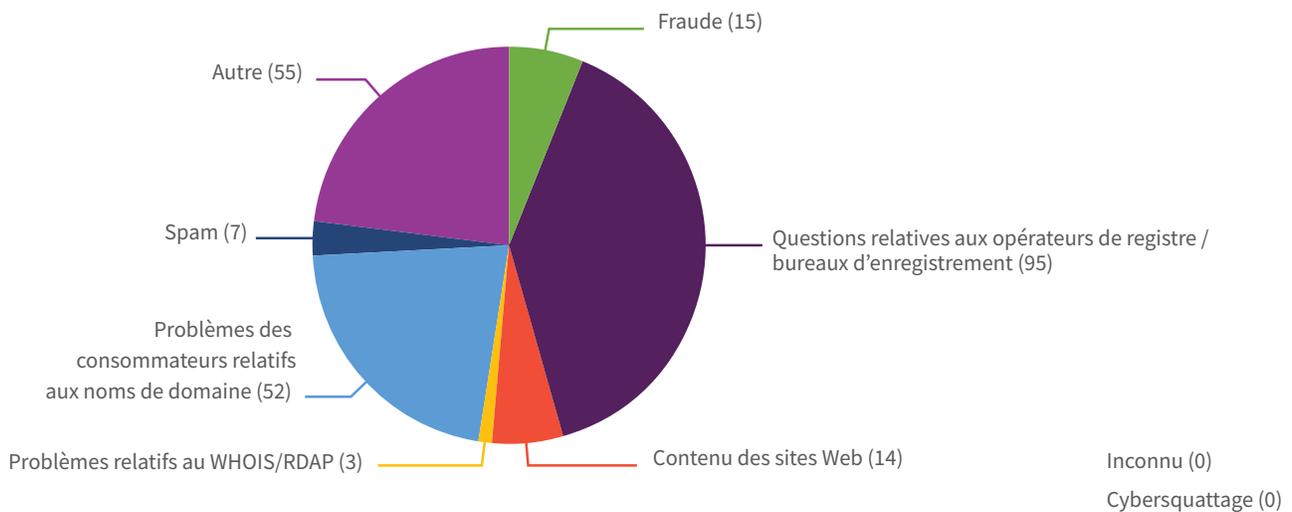
Et vous avez répondu très vite. Merci. Que Dieu vous bénisse.

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 menée conjointement afin de déterminer qui la traitera.

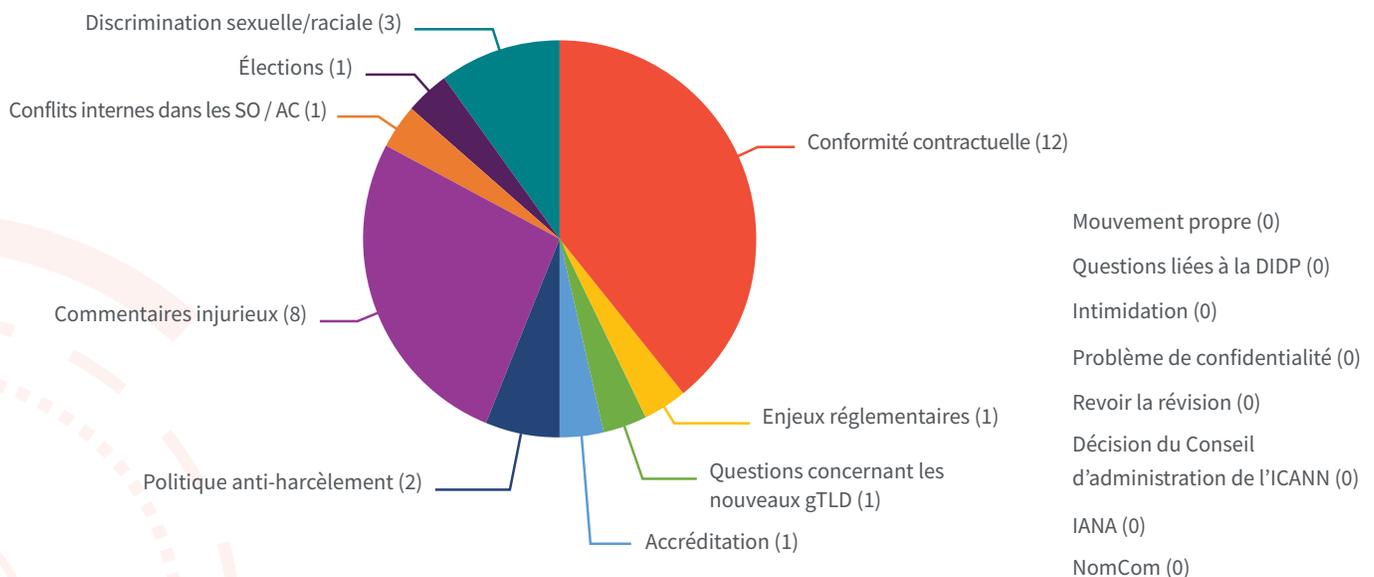
Voici comment l'Ombudsman traite les plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence :

- Envoi d'une réponse dans les deux jours.
- Transmission d'informations d'autoassistance ou renvoi vers l'entité compétente.
- Fourniture de liens vers des groupes de la communauté de l'ICANN.
- Envoi d'une invitation à participer au processus d'élaboration de politiques de la communauté, en particulier si la plainte porte sur des questions telles que le WHOIS ou la confidentialité, des questions contractuelles des bureaux d'enregistrement et des opérateurs de registre, 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).

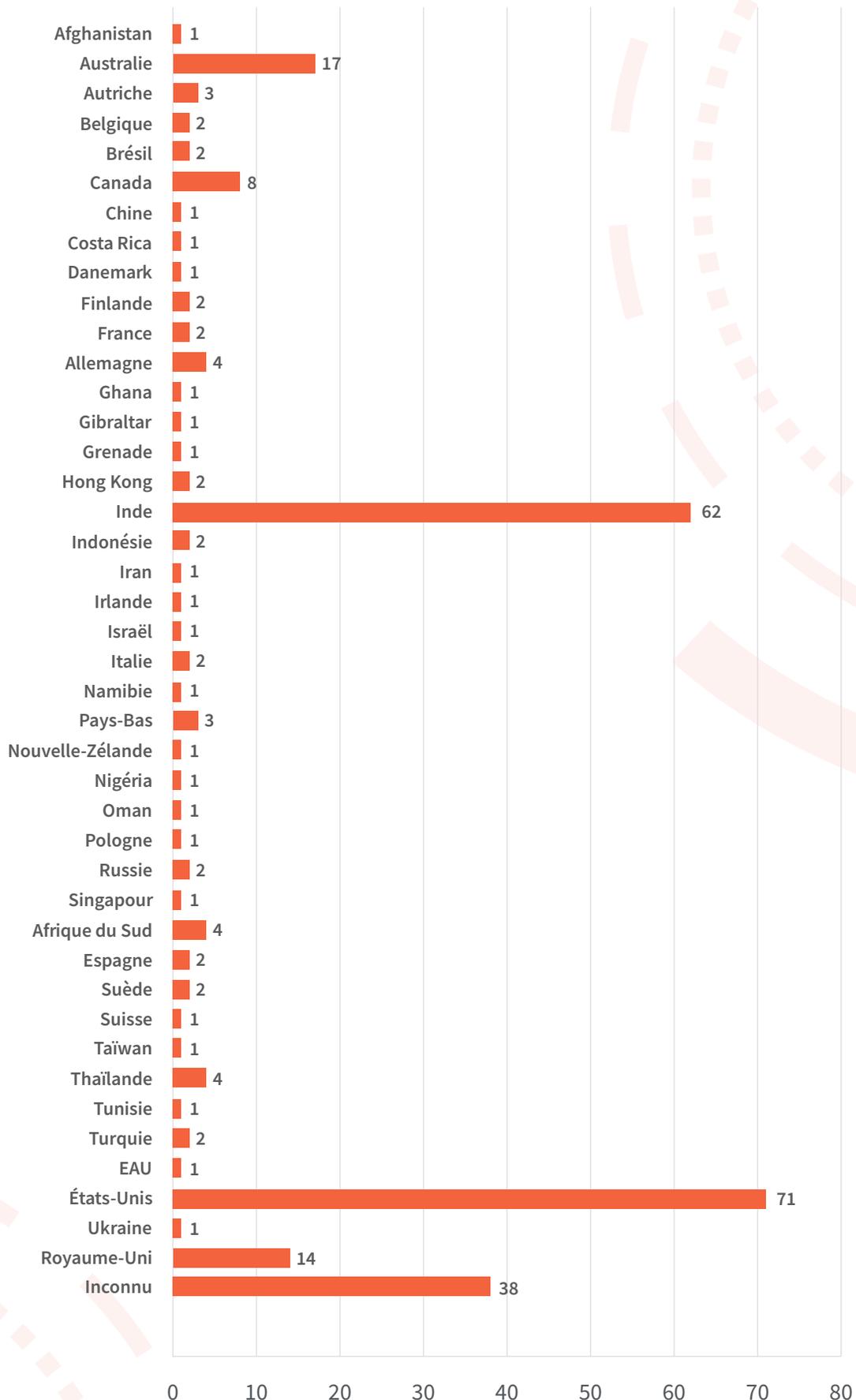
Non juridictionnel



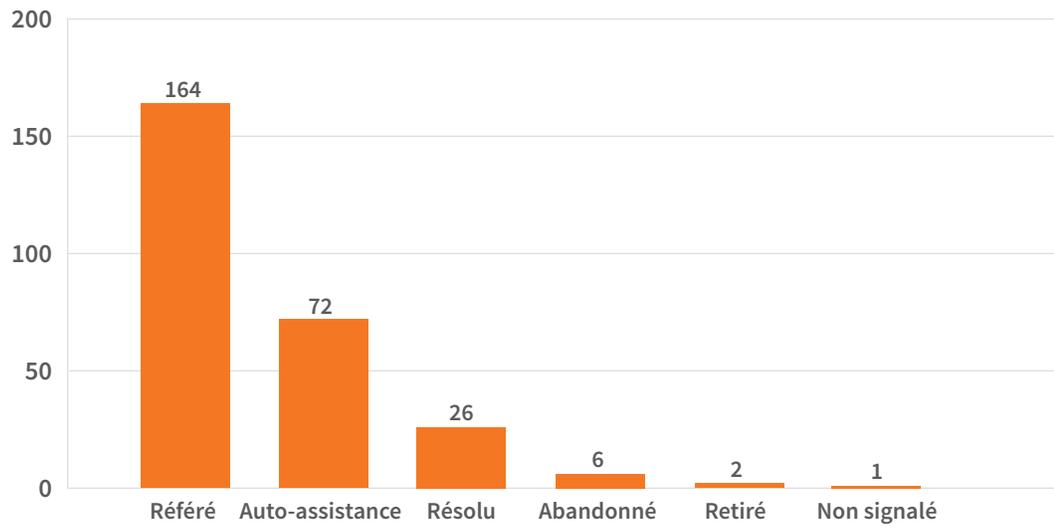
Juridictionnel



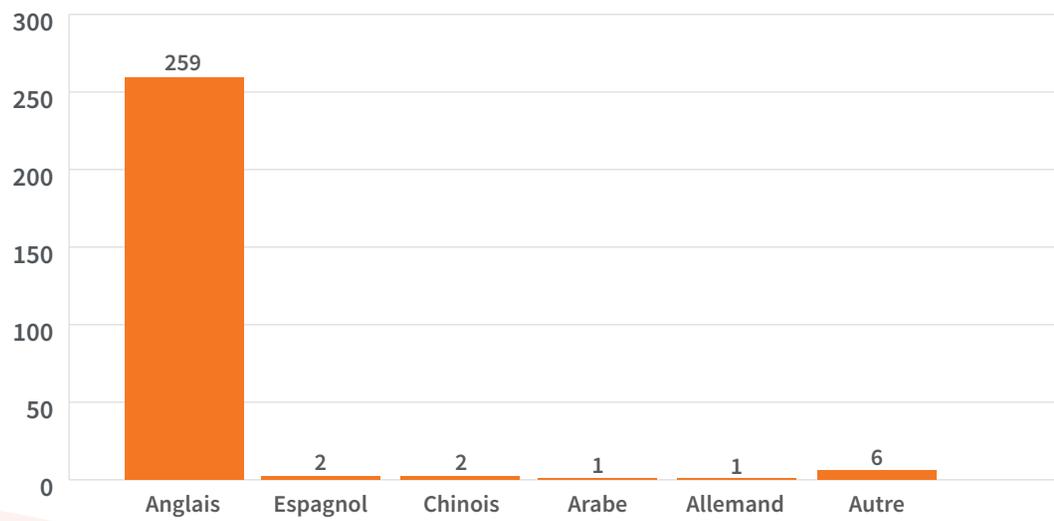
Pays d'origine



Résolution



Langue



Rapport d'activités

Surveillance de l'environnement



La surveillance de l'environnement ainsi que l'engagement actif auprès de la communauté ont pris une nouvelle dimension pour le Bureau de l'Ombudsman dans la mesure où l'impact de la pandémie a éliminé, jusqu'à présent, toute possibilité d'organiser des réunions en personne. 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 trois réunions publiques de l'ICANN de l'exercice fiscal 2021 sur les fuseaux horaires des villes devant initialement accueillir ces réunions, à savoir Hambourg (Allemagne), Cancún (Mexique) et La Haye (Pays Bas). 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 confidentialité des personnes en discussion avec l'Ombudsman. Les heures d'ouverture de la salle Zoom et les liens vers cette dernière étaient publiés tous les jours sur le chat de la communauté, sur la page fournissant le 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 et aux unités constitutives au sein desquels existaient des problèmes et pour lesquels une intervention ou une surveillance avaient été sollicitées. Sans réunions en personne, qui permettaient d'assister physiquement en tant qu'observateur aux groupes de travail, aux réunions des groupes de représentants ou aux réunions des unités constitutives, un effort supplémentaire a été déployé afin de participer, notamment en tant qu'observateur actif, à autant de réunions en ligne et d'appels de groupe de travail que possible. Sont notamment concernés les réunions de la GNSO, de l'ALAC, du Conseil d'administration de l'ICANN, de l'organisation ICANN et d'autres événements publics. L'observation n'implique en règle générale pas de participation, sauf si demande en est faite.

Une initiative en cours du Bureau de l'Ombudsman permet d'avoir accès aux différentes listes de diffusion de la communauté de l'ICANN et de surveiller ainsi les événements actuels et les nombreuses questions controversées en cours de discussion.

L'équipe de l'Ombudsman est convaincue que sa présence en ligne sert non seulement à rappeler aux membres de la communauté de bien respecter les normes de conduite requises par l'ICANN ainsi que la politique antiharcèlement de la communauté, mais lui permet également de se tenir informée des sujets de controverse ou des conflits en cours. Cela lui permet également de se tenir au fait des nombreux processus d'élaboration de politiques qui alimentent la communauté de l'ICANN et d'être informée très tôt des tensions, lui permettant ainsi de pouvoir apaiser toute interaction désobligeante avant qu'elle n'aboutisse à une plainte.

Activités de l'Ombudsman lors de l'ICANN69 (Hambourg), l'ICANN70 (Cancún) et l'ICANN71 (La Haye) :

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

Rapport d'activités

Sensibilisation



Lors de l'exercice fiscal 2021, les activités de sensibilisation ont été limitées à une présence en ligne. En dépit des limitations imposées par cet environnement virtuel, l'équipe de l'Ombudsman a profité de chaque réunion pour remercier les participants et les observateurs présents sur le chat et pour conclure la réunion par de sincères salutations.

Activités de sensibilisation de l'exercice fiscal 2021 :

- Participation en tant qu'observateur à des événements régionaux en ligne, dont l'espace ALAC, les événements de l'EURALO, les événements de la NARALO, les événements organisés au Moyen-Orient, les événements de la LACRALO, les événements de l'AFRALO, les séminaires web de l'organisation ICANN, et les réunions du Conseil d'administration avec les SO et les AC
- Participation virtuelle à l'IGF 2020
- 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 d'échanger 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 antiharcèlement 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 officieusement en vigueur au sein de l'ICANN depuis 2008. L'équipe de l'Ombudsman continue de promouvoir et renforcer les normes de conduite requises ainsi que la politique antiharcèlement 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, y compris lors d'événements liés à l'ICANN organisés sous un format virtuel. Le passage des réunions physiques à un environnement intégralement en ligne explique la plupart des incidents signalés au Bureau de l'Ombudsman impliquant des cas de commentaires injurieux principalement sur le chat des réunions virtuelles ou sur les listes de diffusion des différentes unités constitutives et non pas à l'oral ou en personne. 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.

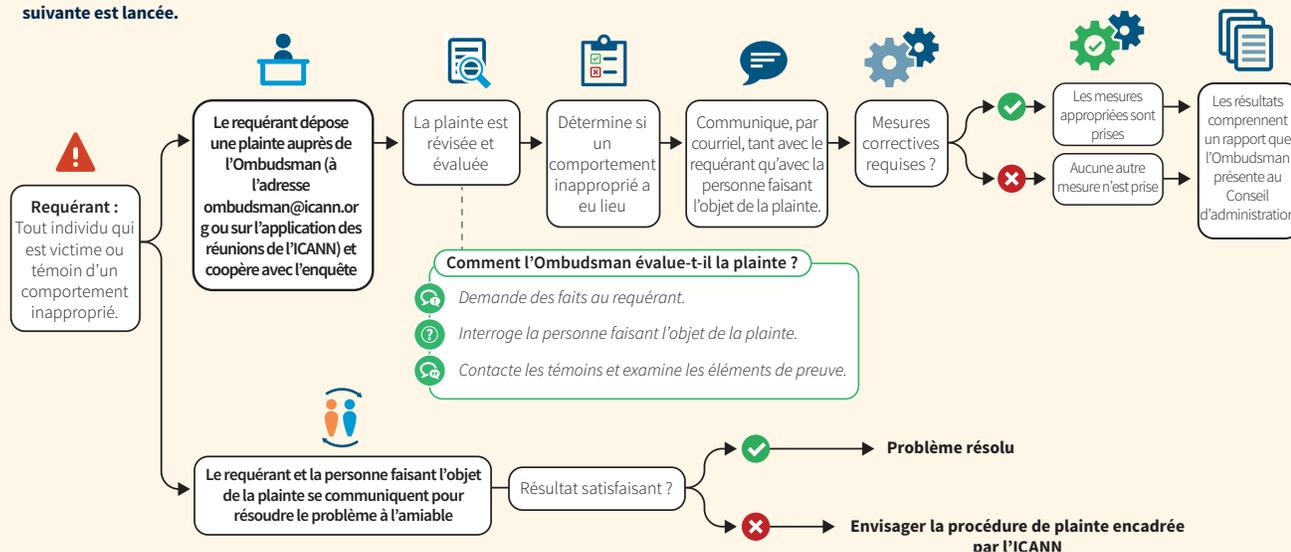
Il existe une traduction de ces normes en plusieurs langues, à titre informatif uniquement. Seule la version originale (en anglais) fait foi. Elle peut être consultée sur : <https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2020-03-06-fr>.

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 les travaux qu'ils mènent ensemble afin de promouvoir un environnement sûr et exempt de harcèlement. En participant activement en tant qu'observateur à autant de réunions et de groupes de travail que possible, l'équipe de l'Ombudsman rappelle (gentiment) à tout un chacun de préserver l'environnement sécurisé et exempt de harcèlement de l'ICANN.

Procédure de signalement et de plainte en cas de harcèlement de la communauté de l'ICANN

suivante est lancée.



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

La médiatrice adjointe, Barbara Curwin, est désormais un membre reconnu du Bureau de l'Ombudsman et une personne-ressource pour la communauté en matière de harcèlement et de diversité.

Toute personne qui a été victime de harcèlement peut et doit 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, 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://www.icann.org/fr/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-fr.pdf>

Rapport d'activités

Développement professionnel



L'équipe de l'Ombudsman est toujours membre de trois organisations d'Ombudsmans : l'Association internationale des Ombudsmans (IOA), le Forum canadien des Ombudsmans (FCO) et l'Institut international de l'Ombudsman (IOI). Alors que la plupart des organisations continuent de s'adapter à l'apprentissage en ligne, des opportunités de développement professionnel sont à présent plus accessibles.

La médiatrice adjointe, Barbara Curwin, a suivi la formation de base de l'Association internationale des Ombudsmans (IOA). Lors de l'exercice fiscal 2021, les réunions annuelles de l'IOA et du FCO ont été organisées en ligne, et les deux membres de l'équipe de l'Ombudsman y ont participé et ont assisté à différentes séances sur la gestion des plaintes, le comportement des clients, les stratégies de lutte contre le harcèlement et d'autres questions relatives aux ombudsmans.

Le FCO a proposé une opportunité de développement professionnel via l'Osgoode Hall Law School de l'Université de York. L'Ombudsman a ainsi suivi le programme de certification avancé sur les pratiques de l'ombudsman Osgoode/FCO et a obtenu les crédits requis après avoir présenté un mémoire analysant les « Principes de Venise » de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) en matière de médiation.

Demands 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 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 débouché sur des évaluations menées par le Bureau de l'Ombudsman étant donné qu'elles ont été rejetées par le BAMC.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-20-3-silver-marketing-request-2020-11-18-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-1-dot-hotel-et-al-request-2021-02-09-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-2-gupta-request-2021-06-10-en>

L'Ombudsman se récusera lorsque lui ou un ancien Ombudsman a préalablement pris position sur un sujet donné ou a été impliqué 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.

L'Ombudsman est tenu de se récuser lorsque le Bureau de l'Ombudsman a déjà pris position et lorsqu'une question importante se pose : que faire lorsqu'un membre de la communauté demande des conseils sur un sujet susceptible de mener à une demande de réexamen ? Si l'Ombudsman prend position sur un sujet dans une telle circonstance, il devra ensuite se récuser si une demande de réexamen connexe est soumise au Bureau à des fins d'évaluation substantielle.

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 tel que 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

Pour l'exercice fiscal 2022, le principal objectif du Bureau de l'Ombudsman est de continuer à adapter sa prestation de services de sorte à offrir à la communauté le même niveau de professionnalisme et de service alors que la pandémie continue d'évoluer.

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'ICANN72, l'ICANN73 et l'ICANN74, à des fins de dépôt de plaintes. Toutefois, l'engagement actif reste la mission du Bureau de l'Ombudsman.

La pandémie ayant nécessité un ajustement de la fourniture de tous les services assurée par le Bureau de l'Ombudsman, les activités de sensibilisation, de formation et de prestation de services ont été ajustées de sorte à être menées en ligne. Le Bureau de l'Ombudsman restera un atout précieux pour les personnes qu'il sert. Toutes les composantes du Bureau de l'Ombudsman continueront à fonctionner comme avant, même sous un format entièrement virtuel.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman est en passe de devenir une équipe bien établie et coordonnée, qui exerce pour l'instant ses fonctions dans un environnement virtuel, il poursuivra sa collaboration, de différentes façons, avec la communauté, le Conseil d'administration de l'ICANN et l'organisation ICANN. Ensemble, ils tâcheront de faire en sorte que l'ICANN reste un environnement sûr, diversifié et exempt de harcèlement au sein duquel tout le monde peut participer pleinement, virtuellement ou en personne.

Prenez soin de vous et faites preuve de bienveillance.

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

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 6222

Montevideo, Uruguay

La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 Montevideo, Uruguay
Téléphone : +598 2604 2222 ext 5701
Fax : +598 2604 2222 ext 4112

Singapour

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

Bureaux de liaison

Beijing, Chine

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

Genève, Suisse

REGUS Nations
Rue Pré-de-la-Bichette, 1
1202 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