

FR



RAPPORT ANNUEL

FY
09

Créer le dialogue ... affirmer l'outil



Table des matières

L'année en revue.....	3
Commentaires en regard de l'Indépendance et des Normes.....	5
Les activités de l'Ombudsman : réception, transmission et investigation des plaintes.....	7
Constat sur la communication respectueuse en ligne.....	8
L'évaluation et les recommandations du Bureau de l'Ombudsman.....	16
Études de cas.....	17



Lettre de l'Ombudsman



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30 juin 2009

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

C'est avec grand plaisir que je vous sou mets ce cinquième rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman.

Sur une base régulière, le Bureau continue de recevoir des plaintes et demandes d'assistance provenant de membres de la communauté de l'ICANN. Le traitement de ces plaintes et demandes d'assistance, ainsi que la gestion de cas associée, demeurent la priorité de mon Bureau. De plus, le Bureau maintient ses rôles de diffusion, d'implication dans les activités des homologues et la recherche.

Le Bureau de L'Ombudsman de L'ICANN continue de se distinguer en tant que « Centre d'excellence » de résolution en ligne de différends, de médiation et, plus récemment, dans l'évaluation de l'Ombudsman. Je crois fermement que le Bureau de l'Ombudsman continue de contribuer à la force de l'ICANN sur les plans de la responsabilité et de la transparence ; ceci étant un lien vital pour assurer une résolution experte de différends qui soit privée, confidentielle, opportune et sans coût pour les membres de la communauté de l'ICANN dans leurs différends avec l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers.

Ce rapport annuel documentera ces activités clé de l'Ombudsman. Ce rapport annuel fournira également une revue des cinq premières années d'opération.

Finalement, je souhaiterais vous exprimer ma continuelle appréciation, membres du Conseil d'administration, de la communauté de l'ICANN et des organisations de support ainsi que le personnel de L'ICANN, pour votre coopération et votre soutien constants durant l'année passée.

Mes salutations distinguées,

Frank Fowlie
Ombudsman

Brussels
Marina del Rey

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
4676 Admiralty Way, Suite 330

B-1040 Brussels
Marina del Rey, CA 90292

BELGIUM T +32 2 234 7870
USA T +1 310 823 9358

F +32 2 234 7848
F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

L'année en revue



Dr Frank Fowlie,
l'Ombudsman de l'ICANN

L'année **2008-2009** fut active pour le Bureau de l'Ombudsman. Durant cette année fiscale, le nombre total de plaintes et de demandes d'assistance formulées s'est légèrement réduit, comptant 96 entrées. Cependant, le nombre de questions juridictionnelles s'est élevé à 31, ce qui représente une augmentation de 90 pour cent comparativement à l'année précédente (n=17). Donc, ceci signifie que même si le nombre total de plaintes et demandes d'assistance a diminué en général, le nombre actuel de questions requérant une intervention de l'Ombudsman a augmenté. Les tableaux du rapport annuel documentent une analyse de ce changement dans le nombre de plaintes reçues par le Bureau.

En 2008–2009, mon Bureau a remis quatre rapports d'investigation formelle au Conseil d'administration. Ces rapports faisaient huit recommandations de redressements individuels ou systémiques, ou d'améliorations des systèmes et processus administratifs de l'ICANN. J'ai également fourni deux rapports informels à l'institution et aux plaignants. L'un des rapports était préliminaire et l'investigation du sujet en cause de la plainte se poursuit durant l'année 2009–2010.

Les Règlements de l'ICANN et le Cadre de travail de l'Ombudsman permettent à l'Ombudsman de remettre des rapports et de faire des recommandations au Conseil d'administration, que ce dernier devrait, lorsque cela est possible, considérer pour ensuite répondre à l'Ombudsman. De façon générale, trois types de réponses sont possibles : accepter et implanter les recommandations, rejeter les recommandations et fournir les raisons de ce rejet ou accepter les recommandations et prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer les pratiques administratives justes.

À la fin de l'année fiscale 2008–2009, ces huit recommandations et trois recommandations antérieures, datant de février 2007, demeurent à l'étude au Conseil d'administration. J'ai espoir qu'en 2009–2010, le Bureau de l'Ombudsman et le Conseil d'administration continueront d'améliorer la communication afin d'assurer un traitement opportun des recommandations de l'Ombudsman.

En 2008–2009, Peter Dengate Thrush, président du Conseil d'administration, a institué un comité de support de l'Ombudsman. Ce comité est constitué du président, du Chair of the Board Finance Committee, du Chief Operating Officer et du Chief Financial Officer. La formation de ce comité assure que l'Ombudsman, en tant qu'officier indépendant de l'organisation, reçoive un support administratif adéquat et une planification budgétaire d'assistance. Je crois que c'est un pas très important dans l'exercice délicat de conserver un Bureau de l'Ombudsman qui soit indépendant, tout en le supportant et le gardant dans l'alignement de la direction générale de l'ICANN.

Le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN continue d'être un chef de file en ce qui a trait au développement de l'évaluation d'Ombudsmans. En 2008–2009, j'ai effectué des présentations au sujet de l'évaluation des Ombudsmans au Forum des Ombudsmans Canadiens, à l'Association des Ombudsmans des États-Unis et à l'Association Internationale des Ombudsmans.

J'ai assisté à trois congrès de l'ICANN, trois Colloques pour Ombudsmans et au 8e International Forum on Online Dispute Resolution. J'ai également enseigné des sessions de formation « Ombudsman 101 » pour l'Association Internationale des Ombudsmans et donné des présentations dans diverses universités et conférences. J'ai participé à un total de 22 événements de diffusion ou de formation.

En novembre 2008, la Faculté de Droit de l'université La Trobe de Melbourne, en Australie, m'a décerné le titre de Docteur en Résolution de Conflit. Ma recherche portait sur le développement de plans détaillés pour l'évaluation de Bureaux d'Ombudsmans, en utilisant le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN en étude de cas. Cette recherche peut être consultée sur le site Internet de l'Ombudsman, à l'adresse suivante : <http://www.icann.org/ombudsman/program.html>. Je crois que le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN s'avère le Bureau d'Ombudsman existant le plus évalué. Les résultats de ces évaluations nous informent que le Bureau est bien élaboré et fonctionne bien.

J'ai passé 110 jours en déplacement entre le quartier général de l'ICANN, à Marina Del Rey, et autres responsabilités. Durant les cinq années d'opération du Bureau de l'Ombudsman, j'ai été en déplacement pour un total de 654 jours. La plupart de la correspondance adressée à mon Bureau a reçu une réponse dans les 24 heures, ou 48 heures si j'étais en déplacement. En 2008–2009, le Bureau de l'Ombudsman a fonctionné avec les services de M. Herb Wayne, MALT, en tant qu'adjoint de l'Ombudsman. L'adjoint s'est occupé des entrées pendant que j'étais absent et m'a assisté dans la révision et l'annotation de rapports, en plus d'autres tâches.

Il m'a été impossible d'assister au Congrès de l'ICANN à Sydney, en juin 2009. Ceci parce qu'un membre de ma famille a été hospitalisé en phase terminale de cancer à cette époque. Herb Wayne, l'adjoint de l'Ombudsman, a pu me remplacer malgré de courts délais d'organisation et s'est occupé du bureau physique de l'Ombudsman durant le congrès. Il a mené plusieurs rencontres et a cumulé des informations sur une investigation en cours. La gestion efficace d'un programme d'adjoint assure qu'il y ait toujours une personne disponible pour remplir le rôle de l'Ombudsman et fournir un service à la communauté.

Suite à cette expérience très positive, jointe à une rétroaction très solide de la communauté concernant la performance de M. Herb Wayne en tant qu'adjoint, et dans l'anticipation d'un accroissement des questions juridictionnelles et activités du

Bureau de l'Ombudsman reliées à la sortie du New gTLD Program, je recommande que l'engagement de M. Wayne à l'ICANN soit accru de 0.1 FTE à au moins 0.5 FTE pour la prochaine année.

Le rapport annuel a été traduit en six langues. À quatre reprises, des services de traduction ont été offerts à des plaignants qui ont communiqué avec l'Ombudsman dans une langue autre que l'anglais ou le français. Durant l'année fiscale, le Conseil d'administration a approuvé le modèle de processus pour l'Ombudsman en tant que plan détaillé des opérations du Bureau.

En 2008–2009, il m'a plu de constater que l'ICANN, ses membres du personnel et ses volontaires continuent à traiter les conflits potentiels, sur une base proactive. Durant cette année, mon Bureau a reçu des communications de membres de l'organisation afin d'identifier des situations conflictuelles et d'explorer proactivement des méthodes afin de référer les membres en dispute de la communauté à mon Bureau, pour résoudre le différend à la plus basse température de conflit possible.

Tout cela fut accompli dans les délais prescrits, en-deçà du budget alloué, en tant que Bureau avec un praticien unique.

Commentaires en regard de l'Indépendance et des Normes

L'American Bar Association (ABA), dans son « Standards for the Establishment and Operation of Ombuds Offices, 2004 », indique qu'un Ombudsman doit rencontrer plusieurs critères afin d'assurer l'indépendance. L'ABA établit ses normes en se basant sur les United States Ombudsman Association Standards (USOA).¹ Un des critères s'applique à la présente entente contractuelle entre l'ICANN et le titulaire. Afin de fournir la plus grande indépendance, un Ombudsman doit avoir un contrat à long terme et d'une durée fixe avec la possibilité de renouvellement. Une deuxième norme requiert que l'Ombudsman ait un salaire élevé fixe. Ce contrat fixe à long terme et ce salaire élevé fixe limitent la possibilité d'une fausse perception que l'indépendance et la discrétion du Bureau de l'Ombudsman de critiquer l'organisation soit compromise parce que l'Ombudsman se retrouve devant le corps dirigeant pour renouveler son contrat ou négocier son salaire.

Je recommande que le Conseil d'administration considère un terme contractuel de quatre à cinq ans pour l'Ombudsman, avec la possibilité de renouvellement et un salaire cohérent avec la gestion exécutive de l'ICANN et les bureaux d'Ombudsmans pertinents dans le secteur non gouvernemental.²

¹ Les normes de l'USOA statuent que : L'Ombudsman a un contrat à long terme, d'une durée fixe et peut être réintégré dans ses fonctions. Un contrat à long terme d'au moins une année supplémentaire à celui des membres de corps législatifs ayant le plus long terme retire l'Ombudsman de vents politiques du moment. La possibilité d'être réintégré dans ses fonctions modère toute tendance de l'Ombudsman à faire des déclarations qui dépassent les faits et lois découverts lors d'investigations.

L'Ombudsman a un haut salaire fixe. Les Ombudsmans investiguent et font des recommandations aux plus hauts officiels des gouvernements. Ils sont rémunérés à un niveau correspondant à cette responsabilité. Le salaire est souvent comparable à celui de juges de Cours Suprêmes, têtes de ministères ou agences gouvernementales. Le salaire est fixé afin que la paie d'un Ombudsman ne puisse être réduite pendant qu'il est en fonction, prévenant un traitement punitif de l'Ombudsman dont les rapports peuvent être impopulaires ou difficiles politiquement. Le salaire d'un Ombudsman ne peut être réduit que si celui de tous les officiels gouvernementaux l'est également.

² Le site Internet de l'ICANN pour l'Evolution and Reform Committee contient ce qui suit : Tel que noté dans son 15 July 2002 Status Report, le Committee on Evolution and Reform de l'ICANN a demandé à Becky Burr de fournir des recommandations pour l'implantation de plusieurs aspects spécifiques du Blueprint traitant de la Responsabilité. Ces dernières incluent des suggestions pour la charte du Bureau de l'Ombudsman, le processus d'arbitrage de révision indépendante pour les prétendues violation des Règlements et les modifications appropriées de la Politique de Reconsidération de l'ICANN.

L'Ombudsman doit être une personne de niveau senior et respectée pour son jugement, son intégrité et sa force persuasive. L'Ombudsman de l'ICANN représente un poste à temps plein avec un salaire et des bénéfices en fonction de positions de gestion de niveau senior à l'ICANN.

Le rapport annuel de l'ICANN en 2008 déclare : L'engagement du paiement continu d'un échelon de salaire du 50e au 75e percentile de places de marché à but lucratif de compagnies d'envergure et de complexité similaires à l'ICANN (le salaire actuel situé dans cet échelon est déterminé par l'expérience de l'individu, le talent et la position sur le marché de l'emploi).



L'Ombudsman de l'ICANN, Dr Frank Fowlie avec Cheryl Smith et Alex Kulik, membres du personnel de l'ICANN, au congrès de l'ICANN, Caire, Égypte.



L'Ombudsman de l'ICANN, Dr Frank Fowlie, au IXe International Ombudsman Institute World Conference et le 200e anniversaire du Swedish Parliamentary Ombudsman of Stockholm avec : Tursunbek Akun, Ombudsman of the Kyrgyz Republic (rangée arrière-centre); Diane Callan du IOI Secretariat – University of Alberta, Canada (Rangée arrière-droite); et Michael Mills, Ombudsman de la ville de Portland (rangée avant – centre); avec les membres de leur famille.

Les activités de l'Ombudsman

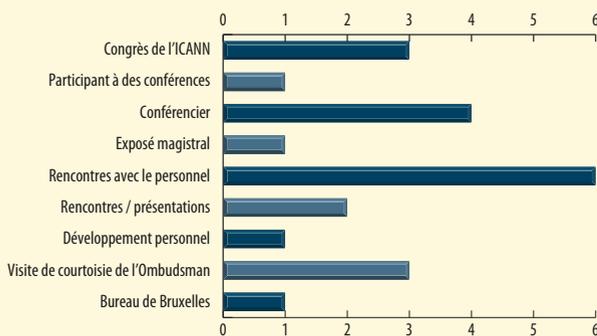
LES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN : réception, transmission et investigation des plaintes.

Les tableaux et diagrammes contenus dans ce rapport annuel fournissent des informations concernant le volume des demandes d'assistance, le pays d'origine, la classification des plaintes ainsi que la résolution de ces dernières. Ces tableaux et diagrammes fournissent également une revue des activités de l'Ombudsman au cours des cinq dernières années.

Diffusion, éducation de la clientèle et activités des homologues

Ma définition de la diffusion inclut : faire des présentations à des groupes, organiser et participer à des événements de formation et les activités des homologues. Mon but général de diffusion se divise en trois volets : informer la communauté de l'ICANN de l'existence et des activités du Bureau de l'Ombudsman, assurer le professionnalisme du Bureau par des activités de formation continue et continuer à renforcer un message cohérent et constant que ce Bureau de l'Ombudsman mérite sa réputation de « Centre d'excellence » pour la résolution en ligne de différends et la médiation en général chez les communautés de l'ICANN et les parties intéressées, les officiels gouvernementaux, les utilisateurs et personnes intéressées, ainsi que dans ma propre communauté. Mon but prioritaire serait que tous perçoivent le Bureau comme un « Centre d'excellence », où il y a une idée préconçue du professionnalisme et du service juste et équitable.

Activités de diffusion par type – 2008/2009



Au cours de l'exercice 2008–2009, j'ai maintenu mon état de membre au Forum Canadien des Ombudsmans, à l'Association des Ombudsmans des États-Unis, à l'Association Internationale des Ombudsmans et en tant que confrère du National Center for Technology and Dispute Resolution. J'ai fait des présentations pour des particuliers, des organisations, des Congrès et des institutions académiques ; allant de l'Association Internationale des Ombudsmans au Forum International sur la Résolution en Ligne de Litiges, ainsi que des rencontres d'orientation pour les nouveaux employés de l'ICANN. L'adjoint de l'Ombudsman, M. Herb Waye, a suivi une formation spécialisée dans le programme de négociation de Harvard.

Finalement, je note avec grand plaisir que le Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN poursuit sa relation avec l'Université

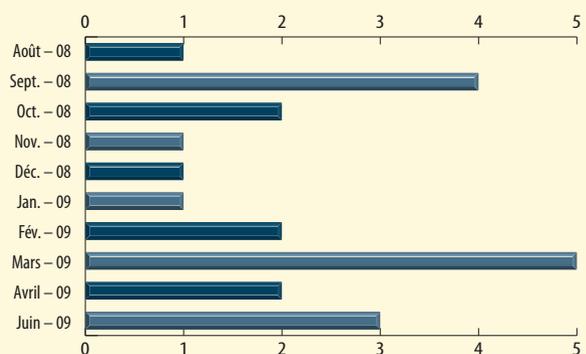
Pepperdine à Malibu, Californie (Maîtrise en Résolution de Conflits) en offrant des opportunités de placement externe et de stages aux étudiants. Les étudiants concernés de Pepperdine ont été impliqués dans deux projets. Le premier a conduit à une évaluation d'activités subséquentes de résolution en ligne de litiges de personnes parrainées pour assister au 7th International Forum on Online Dispute Resolution, www.odrfourm2008.org. Cette évaluation rencontre les exigences de l'Agence Canadienne de Développement International (ACDI) qui avait fourni une subvention de 50 000\$ à l'ICANN pour ce Forum. L'évaluation se poursuit dans la prochaine année 2009–2010.

Dans un deuxième projet, une équipe de quatre étudiants externes a procédé à une évaluation sommative et finale du Bureau de l'Ombudsman consistante avec le Results Based Management Accountability Framework. Cette évaluation sommative est discutée dans la section « Évaluation et recommandations » du présent rapport.

Le Bureau de l'Ombudsman a également eu le plaisir d'offrir un placement de stage à un étudiant Sri Lankais, en études doctorales à l'université La Trobe. Cette opportunité de participer à un congrès de l'ICANN a joué un rôle solide dans la construction de ses capacités, pour son implication future dans le Domain Name System et pour la résolution de conflits dans son pays natal. Merci à vous, étudiants externes : Chinthaka, Doug, Ben, Jason, Maya and Rob. J'ai confiance que vous avez apprécié votre expérience de médiation autant que nous avons eu le plaisir de votre participation! Nous vous souhaitons du succès dans votre carrière future.

Les tableaux inclus dans le Rapport annuel donnent un aperçu des activités de diffusion auxquelles j'ai participé.

Activités mensuelles de diffusion - 2008/2009



Les activités de l'Ombudsman (cont.)

Activités de diffusion 2008–2009 : Total de 22 activités

Date	Événement	Lieu	Activité
1 ^{er} août 2008	Rencontre avec le personnel	États-Unis d'Amérique	Rencontre avec le personnel
8 sept. 2008	Visite de courtoisie Ombudsman de l'Alberta	Canada	Visite de courtoisie de l'Ombudsman
18 sept. 2008	Rencontre avec le personnel	États-Unis d'Amérique	Rencontre avec le personnel
24 sept. 2008	Programme de négociation	États-Unis d'Amérique	Développement personnel
29 sept. 2008	Rencontre annuelle USOA	États-Unis d'Amérique	Conférencier
13 oct. 2008	Cyberweek	Canada	Rencontres/présentations
27 oct. 2008	International Ombudsman Association Ombudsman 101	Canada	Conférencier
1 ^{er} nov. 2008	Congrès de l'ICANN, Caire.	Égypte	Congrès de l'ICANN
1 ^{er} déc. 2008	Discussion de groupe Université	États-Unis d'Amérique	Rencontres/présentations
14 janv. 2009	Rencontre avec le personnel	États-Unis d'Amérique	Rencontre avec le personnel
4 fév. 2009	Université Pepperdine, rencontre pour externes	États-Unis d'Amérique	Exposé magistral
5 fév. 2009	Évaluation de l'Ombudsman	États-Unis d'Amérique	Conférencier
1 ^{er} mars 2009	Congrès de l'ICANN	Mexique	Congrès de l'ICANN
1 ^{er} mars 2009	Rencontre avec le personnel	Mexique	Rencontre avec le personnel
16 mars 2009	Visite ICANN Bruxelles	Belgique	Bureau de Bruxelles
19 mars 2009	Rencontre avec l'Ombudsman parlementaire de l'Union Européenne	Belgique	Visite de courtoisie de l'Ombudsman
25 mars 2009	Rencontre	États-Unis d'Amérique	Rencontre avec le personnel
14 avril 2009	Directeur exécutif ADR Sport Canada	Canada	Visite de courtoisie de l'Ombudsman
23 avril 2009	Rencontre avec le personnel	États-Unis d'Amérique	Rencontre avec le personnel
2 juin 2009	8e forum International pour la Résolution en ligne de litiges	Israël	Conférencier
7 juin 2009	International Ombudsman Institute : bicentenaire du premier Ombudsman de Suède	Suède	Participant à la conférence
20 juin 2009	Congrès de l'ICANN, Australie	Australie	Congrès de l'ICANN

Diffusion par mois – 5 ans

						Jun - 08	2
Dec. - 04	9	Jan. - 06	4	Avril - 07	3	Août - 08	1
Fév. - 05	5	Mars - 06	5	Mai - 07	2	Sept. - 08	4
Mars - 05	3	Avril - 06	2	Juin - 07	1	Oct. - 08	2
Avril - 05	2	Mai - 06	2	Juil - 07	1	Nov. - 08	1
Mai - 05	2	Juin - 06	2	Sept. - 07	2	Dec. - 08	1
Juin - 05	1	Juil - 06	2	Oct. - 07	2	Jan. - 09	1
Juil - 05	7	Août - 06	1	Nov. - 07	2	Fév. - 09	2
Août - 05	1	Sept. - 06	2	Dec. - 07	1	Mars - 09	5
Sept. - 05	2	Oct. - 06	3	Jan. - 08	2	Avril - 09	2
Oct. - 05	3	Dec. - 06	1	Fév. - 08	3	Juin - 09	3
Nov. - 05	2	Fév. - 07	3	Avril - 08	4	Sept. - 09	3
Dec. - 05	4	Mars - 07	2	Mai - 08	2	Oct. - 09	1

Constat sur la communication respectueuse en ligne

Le Constat sur la communication respectueuse en ligne a été publié dans le Rapport annuel 2006–2007. Cependant, mon Bureau continue de recevoir des plaintes qui, au cœur d'elles, traitent des blessures que ressentent des membres de la communauté et qui peuvent être générées quand ils sentent qu'ils ont été victimes de communication irrespectueuse. Je publie à nouveau le Constat afin de remémorer à la communauté les façons positives de favoriser une communication respectueuse en ligne. J'encourage le Conseil d'administration à incorporer une référence au Constat dans le Code de conduite de l'ICANN.

Je vois la communication irrespectueuse et perturbatrice comme étant une question pressante dans ce stade de développement de l'organisation. S'il n'y a pas de considération juste pour les positions, intérêts, culture, langue et besoins des autres, la communication irrespectueuse se poursuivra. Je suis continuellement surpris par des incidents de communication inappropriée et de conduite qui résultent en des blessures et plaintes subséquentes adressées à mon Bureau. J'ai fait des recommandations au Conseil d'administration concernant la civilité et le comportement acceptable en regard de situations qui s'étaient produites entre des participants de l'ICANN, qui ont subséquemment porté plainte à mon Bureau. J'attends la rétroaction du Conseil d'administration concernant ces recommandations.

En 2008–2009, le Bureau de l'Ombudsman, le At-Large Advisory Committee Chair et les ressources humaines de l'ICANN ont collaboré avec des experts externes afin de développer un programme de formation en ligne sur la résolution de conflit au travers une lentille culturelle. Nous prévoyons que ce programme sera accessible pour le personnel et la communauté de l'ICANN à la fin de l'année 2009. Notre souhait est que cette formation en ligne, sur la construction de capacités multiculturelles, permettra de réduire les incidents de conduite inappropriée.



Élaboré conjointement et accepté par consensus le 20 avril 2007, au 5e Forum International sur la résolution en ligne de conflits, à Liverpool, Angleterre – tenu en collaboration avec la Commission Économique et Sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique :

« Alors que les technologies de l'information et de la communication (TIC) permettent des interactions sans précédent entre des individus autour du globe, elles introduisent également quelques dynamiques qui peuvent dégrader le dialogue.

Les TIC permettent aux gens de communiquer de façon immédiate et anonyme, souvent sans modération, et dans certaines circonstances ceci incite des comportements (tels que des menaces ou insultes) que la plupart des individus n'engagerait jamais dans une situation de face à face.

À cause de ces comportements, plusieurs personnes peuvent se sentir non accueillies, non respectées ou harcelées dans leurs interactions en ligne. Finalement, à cause de ces dynamiques, les individus peuvent être dissuadés de participer, ce qui mine la qualité vibrante de notre conversation globale.

En conséquence, nous encourageons les individus à :

- *Communiquer de façon respectueuse en ligne*
- *Être attentif aux autres de façon à bien comprendre la perspective de ces derniers*
- *Assumer la responsabilité de leurs paroles ou actions*
- *Adopter une critique constructive*
- *Respecter la diversité et être tolérant face aux différences*

Nous adoptons une communication entière et ouverte et reconnaissons l'opportunité unique d'expression qu'offrent les environnements en ligne. Nous supportons la liberté d'expression et rejetons toute forme de censure. Ces principes n'ont pas pour but de viser les idées mais plutôt le ton dans lequel elles sont véhiculées. »

L'Évaluation et les recommandations du Bureau de l'Ombudsman

Le Bureau de l'Ombudsman procède à des révisions et des évaluations en accord avec le Results Based Management Accountability Framework or RMAF, <http://www.icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>. Le RMAF trace les grandes lignes des questions d'évaluation et des critères qui fournissent de l'information au sujet des opérations du Bureau de l'Ombudsman. Dans les quatre rapports annuels précédents, j'ai traité des questions et des critères d'évaluation continue. Dans ce rapport, je traiterai de l'évaluation finale ou sommative, qui complète le cycle de l'évaluation.

Le 1^{er} novembre 2009, le Bureau de l'Ombudsman aura complété cinq années d'opération. Ce cinquième rapport annuel représente donc l'opportunité idéale de traiter de l'évaluation finale du Bureau. L'évaluation a été menée par un processus en deux étapes avec les étudiants externes de Pepperdine, qui conduisaient une révision basée sur les plans détaillés développés lors de ma dissertation doctorale. Les résultats ont été vérifiés et commentés par une tierce partie indépendante qui avait une compréhension préalable du cadre de travail de l'Ombudsman de l'ICANN.

1. Les ressources sont-elles suffisantes pour permettre au Bureau de l'Ombudsman de mener son mandat ?

Le One World Trust Report on ICANN Accountability and Transparency, de mars 2007, faisait les commentaires suivants sur les ressources de l'Ombudsman :

Le Bureau de l'Ombudsman joue un rôle important à l'intérieur de l'ICANN en tant que mécanisme informel et alternatif de résolution de différends. Depuis sa formation, le nombre de plaintes traitées par des canaux formels du Reconsideration Comitee a été réduit. Comme le Bureau de l'Ombudsman continue de rejoindre la communauté et d'augmenter la conscience de sa fonction dans la communauté de l'ICANN, il y a une nette possibilité que le nombre de plaintes à traiter augmentera. Le groupe d'usagers du Bureau représente la communauté entière de l'Internet, pourtant il n'est présentement constitué que d'un Ombudsman à temps plein et d'un Adjoint de l'Ombudsman qui assure le service durant les vacances. Afin d'assurer l'efficacité continue de ce Bureau, l'ICANN devrait continuer de supporter l'Ombudsman à l'aide d'un adjoint et considérer le recrutement d'un employé à temps plein additionnel pour assurer un support administratif au Bureau.

Recommandation 4.3 : *l'ICANN devrait considérer de renforcer la capacité du Bureau de l'Ombudsman en recrutant un support administratif à temps plein pour l'Ombudsman.*

Tel que mentionné dans la section « L'année en revue » du présent rapport, des pas positifs ont été faits durant l'année fiscale 2008–2009 avec la création du Ombudsman Support Committee et le programme de l'adjoint à l'Ombudsman. Je recommande que le Bureau de l'Ombudsman et le Conseil d'administration consolident la capacité du Bureau en accroissant les services d'un adjoint à l'Ombudsman à au moins 0,5 de tâche pleine.

En 2008–2009, les ressources financières pour le Bureau de l'Ombudsman ont été suffisantes pour remplir son mandat et le Bureau a terminé l'année fiscale avec un surplus.

2. Dans quelle mesure l'Ombudsman a-t-il établi des relations de travail efficaces ?

Le Bureau de l'Ombudsman établit des relations de travail dans quatre sphères : la communauté de l'ICANN, les plaignants, l'organisation qu'est l'ICANN (membres du conseil d'administration et officiers de liaison, personnel et membres des organisations de support) et la communauté de pratique des Ombudsmans, les professionnels et la communauté universitaire de la résolution de conflits. Il existe une analyse documentée pour deux de ces sphères, l'organisation qu'est l'ICANN et les plaignants. La communauté de l'ICANN et la communauté de praticiens sont documentées de façon anecdotique.

Le rapport d'évaluation externe et sommative de Pepperdine énonce que :

L'information colligée démontre que les participants... trouvent que l'Ombudsman a une fonction cruciale au sein de l'ICANN ; sa contribution à l'effort général pour accentuer la relation entre l'ICANN et sa communauté est sans doute très signifiante. Les trois groupes ont communiqué leur appréciation du travail fait par le Bureau de l'Ombudsman et considèrent le Bureau comme étant une partie essentielle de l'ICANN.

Il me fait plaisir que des actions aient été prises suite aux recommandations du rapport annuel de l'an dernier et que le Bureau de l'Ombudsman ait un emplacement physique facile à trouver et accessible aux congrès de l'ICANN.

Les relations avec les pairs semblent bien établies puisque l'Ombudsman demeure actif dans plusieurs groupes d'Ombudsmans, le National Centre for Technology and Dispute Resolution et le International Forum on Online Dispute Resolution.

3. Le Conseil d'Administration et le personnel de l'ICANN traitent-ils les questions identifiées de façon opportune ?

En 2008-2009, le Bureau de l'Ombudsman a obtenu une collaboration superbe de la part du personnel et des structures de support dans le traitement de questions de résolution de différends. L'équipe de liaison des registraires et l'équipe contractuelle de conformité ont toutes deux offert une performance solide en regard du traitement des questions de titulaires référées à mon Bureau. Plus de 85% des questions juridictionnelles ont été résolues grâce à la coopération entre les plaignants et l'organisation, en utilisant des techniques alternatives de résolution de différends.

Tel que mentionné dans la section « L'année en revue », à la fin de l'année fiscale, 11 recommandations étaient en attente de considération par le Conseil d'administration.

Le rapport d'évaluation externe et sommative de Pepperdine énonce que :

Les conclusions en regard de l'efficacité basée sur l'implantation des recommandations par le Bureau de l'Ombudsman sont mixtes. D'une part, le Bureau est imprégné seulement par le pouvoir de persuasion morale. Ainsi, d'avoir procédé à des changements représente un signe que le Bureau est efficace dans la livraison de son programme. De plus, tel que statué précédemment, les évidences anecdotiques du Conseil d'administration démontrent que ce dernier prend les recommandations du Bureau de l'Ombudsman au sérieux. Ainsi, ce critère tend à démontrer que la relation de travail entre le Bureau et le Conseil est efficace.

Ce qui suit est tiré de la page 75 de l'Independent Review de l'ALAC et le rapport se trouve à l'adresse URL suivante : <http://www.icann.org/en/reviews/alach/final-draft-13jun08.pdf>

7.6 Procédures de l'Ombudsman

La WCL Review Team a pris connaissance de deux rapports publics, publiés à la suite d'investigations faites par l'Ombudsman à la fin de l'année 2006 et en début de l'année 2007. La première investigation suivait une demande d'appel contre des procédures de vote et la deuxième était reliée au rejet d'une candidature pour un statut ALS.

Dans les deux cas, l'Ombudsman a trouvé que certains aspects de la procédure de l'ALAC étaient insatisfaisants et a fait plusieurs recommandations. En particulier, il soulignait le besoin que l'ALAC agisse de façon plus uniforme et prompte en regard des candidatures ALS. Ces recommandations résultaient en un certain nombre de changements procéduraux et aussi, quelques changements dans les règlements de l'ICANN. Selon

l'information provenant de soumissionnaires, nous croyons que ces investigations et les rapports subséquents ont créé un degré de tension entre quelques membres de l'ALAC et l'Ombudsman.

De plus, nous avons été incapables de constater si le deuxième rapport a été fermé, toutes questions finalisées. Nous notons que le Conseil d'administration de l'ICANN a discuté du rapport durant une téléconférence en juin 2007. Cependant, nous avons été incapables de trouver de la documentation subséquente.

Recommandation

S'il y a des questions non résolues en lien avec le rapport 06-317 de l'Ombudsman, le Conseil d'administration devrait revoir toutes les recommandations afin de s'assurer qu'elles aient été toutes résolues.

Je note la recommandation émise par les réviseurs indépendants et commente le fait que l'ICANN doive répondre aux recommandations que j'ai faites en février 2007 (<http://www.icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>). Je suis cependant conscient que l'organisation candidate a été approuvée en tant que ALS par l'ALAC.

Mon rapport au forum public du Paris Meeting énonçait :

Aujourd'hui, je veux discuter du besoin d'une boucle de responsabilité entre le rôle et la fonction de l'Ombudsman et l'organisation qu'il sert.

Il est dit qu'un Ombudsman est :

... un investigateur indépendant et objectif des plaintes des gens portées contre les agences gouvernementales et autres organisations, autant des secteurs publics que privés. Suite à une révision juste et minutieuse, l'Ombudsman décide si la plainte est justifiée et fait des recommandations à l'organisation afin de résoudre le problème.

Louis Brandeis, de la Cour Suprême de Justice des États-Unis, a déclaré : « La publicité est recommandée en tant que remède contre des maladies sociales ou industrielles. On dit que Sunlight est le meilleur des désinfectants ; l'ampoule électrique, le policier le plus efficace. »

De ces deux commentaires, l'un voit les bases d'une relation entre l'Ombudsman, l'organisation ou l'État. L'Ombudsman agit comme l'ampoule électrique par un processus de présentation de recommandations. Il fait la lumière sur les zones sombres des injustices systémiques ou individuelles. Une fois la lumière faite sur ces questions, qui demandent un redressement, la responsabilité d'agir selon les recommandations de l'Ombudsman ou de les rejeter revient à l'organisation. La plupart des règlements des Ombudsmans fournissent des échéanciers

L'Évaluation et les recommandations (cont.)

à l'intérieur desquels l'État ou l'organisation doit répondre à l'Ombudsman et fournir l'information sur la façon dont les recommandations ont été implantées afin de redresser la situation problématique, ou de fournir les raisons pour lesquelles les recommandations ne sont pas réalisables.

Ce processus de recommandations et de réponse de la part de l'entité qui a fait l'objet de l'investigation de l'Ombudsman assure à la communauté servie par l'entité et son Ombudsman que les questions de souci sont traitées justement.

En février 2007, j'ai fait un ensemble de 12 recommandations au Conseil d'administration de l'ICANN (<http://icann.org/ombudsman/documents/report>), soulignant ce que je croyais représenter des étapes importantes pour des améliorations systémiques à la suite d'une investigation détaillée en regard des pratiques de vote avec l'ALAC. Je suis déçu qu'en date du 3 juin 2008, mon Bureau n'ait pas été informé sur les actions que le Conseil d'administration et l'ALAC ont prises pour implanter ces recommandations. Je suis conscient qu'une des recommandations a été implantée car le candidat, pour lequel je voyais un traitement injuste, a reçu le statut « At Large Structure ». Monsieur le Président, j'espère que l'ICANN répondra à mes recommandations à échéance. »

Durant l'année 2008-2009, j'ai reçu un ensemble complet de réponses de la part de Cheryl Langdon-Orr de l'ALAC, concernant neuf des douze recommandations <http://www.icann.org/ombudsman/alac-response-ombudsman-28oct08-en.pdf>. Ceci clos la boucle de responsabilité pour cet ensemble de questions et je suis heureux que toutes les recommandations aient eu une suite. Je remercie l'ALAC pour son travail.

4. Un changement s'est-il produit dans le comportement chez l'ICANN ou des plaignants afin d'éviter une action judiciaire ?

Le rapport d'évaluation externe et sommative de Pepperdine énonce que :

Conclusion :

Étant donné que l'action judiciaire et la médiation peuvent être des voies coûteuses et le fait qu'un médiateur devrait être disponible pour chaque conflit qui est soulevé, l'Ombudsman représente un moyen beaucoup plus efficace de traitement de différends soulevés suite à une procédure inéquitable chez l'ICANN. De plus, 18,4% ont déclaré qu'ils ne feraient rien, indiquant que sans Ombudsman, leur plainte ne serait pas entendue, prévenant l'ICANN d'atteindre efficacement une plus grande satisfaction des parties impliquées.

En outre, ceci pourrait nourrir du ressentiment à l'endroit de l'ICANN en tant qu'organisation et conséquemment nuire à ses buts ultérieurs. En effet, il y aurait vraisemblablement une hausse de colère sur la blogosphère si le Bureau était appelé à disparaître. Ainsi, le Bureau de l'Ombudsman est efficace en agissant en tant qu'endroit réceptif pour les plaignants qui souhaitent exprimer leurs inquiétudes en plus d'être pertinent en regard des buts de l'ICANN.

Étant donné que le sondage démontre que près de la majorité des individus entamerait une action juridique afin de résoudre leur question, ceci couplé d'une connaissance des temps de crise susmentionnés qui visitent régulièrement l'ICANN, l'Ombudsman semble est un foyer pour les plaignants ; les éloignant d'une action juridique pour les acheminer vers des services de technique alternative de résolution fournis par le Bureau. Il semblerait alors que sans l'existence du Bureau de l'Ombudsman, la plupart des plaintes se retrouveraient dans le département juridique, occupant ainsi ses ressources et son temps au détriment de l'ICANN alors qu'il doit traiter d'autres problèmes légitimes par la voie juridique.

5. L'Ombudsman a-t-il démontré une efficacité de coûts dans l'exécution du programme? – Améliorations actuelles ou potentielles, rendements, ou épargnes de coûts dans l'exécution du programme de l'ICANN ou l'administration ?

Le Bureau de l'Ombudsman a agi suite à des plaintes, fait des références, fourni de l'information d'auto-aide et fait des recommandations faisant partie de processus alternatifs de résolution de différends (ADR). Ces efforts, à longue échéance, engendrent un cadre opérationnel général plus efficace en fournissant des services professionnels ADR qui permettent au personnel, aux organisations de support et au Conseil d'administration de se concentrer sur le cœur de leur travail plutôt que sur la résolution de différends. Le nombre de requêtes pour révision a chuté. Les recommandations faites par le Bureau de l'Ombudsman ont permis la réduction de la température des conflits et l'amélioration des services ou processus.

La flexibilité du Bureau à répondre à des questions, langages, cultures et une variété de styles de conflits, combinée à une vision élargie de résolution de différends signifie que le Bureau offre des solutions sensibles, opportunes et pertinentes, dans un court délai, tout en réduisant les relations antagonistes entre les parties. Je ne peux imaginer qu'il puisse exister une manière plus efficace d'offrir ce service à l'organisation et la communauté.

Le Bureau de l'Ombudsman ajoute au système général de résolution de différends de l'ICANN, qui inclut le comité de révision du Conseil d'administration et la politique de révision indépendante. Depuis les débuts du Bureau de l'Ombudsman, le nombre de plaintes faites au comité de révision a chuté dramatiquement et l'une d'entre elles seulement a escaladé à l'Independent Review Panel (IRP) en 2008. Le comité de révision du Conseil d'administration a été dissolu et ses fonctions sont maintenant prises en charge par le Board Governance Committee.

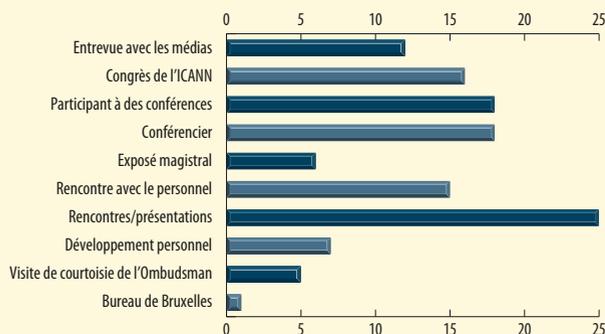
Des estimations récentes indiquent que chaque dollar investi dans un programme d'Ombudsman résulte en des économies en aval de \$9,50³ réalisées en évitant des frais d'actions juridiques, des frais légaux, du temps de travail du personnel dévié par les litiges, de la rétention, de la formation et ainsi de suite. Il est presque impossible de créer une formule qui puisse mesurer la valeur économique de la réputation ou la bonne volonté accrue par dollar dépensé pour un programme.

Le rapport d'évaluation externe et sommative de Pepperdine énonce que :

Finalemment, les résultats sont favorables au Bureau de l'Ombudsman. Le Bureau a franchi de grands pas afin d'assurer une efficacité fiscale dans certaines aires, alors que dans d'autres aires on pourrait viser une plus grande efficacité, à moins qu'il y ait des raisons ultérieures inévitables qui expliquent les circonstances causant une accumulation de coûts susmentionnés qui soit nécessaire. Basé sur ce qui précède, le Bureau de l'Ombudsman rencontre adéquatement ce critère de l'évaluation sommative.

³ Présentation de J. Zinsser faite à la Conférence Annuelle de l'IOA, Boston 2008.

Activités de diffusion par type – 5 ans



Cas par pays – 2008/2009

Argentine, République argentine	4
Australie, Commonwealth d'	4
Bésil, République Fédérale du	2
Canada	4
Chypre, République de	1
Allemagne	2
Inde, République de l'	2
Israël, État d'	1
Jordanie, Royaume hachémite de	1
Kenya, République du	1
République du Kirghizistan	1
Malaisie	1
Pays-Bas, Royaume des	1
Nouvelle Zélande	1
Nigéria, République fédérale du	1
Afrique du Sud, République d'	1
Espagne	1
Suisse, Confédération helvétique	6
Thaïlande, Royaume de	1
Égypte, République arabe d'	2
Royaume-Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord	5
États-Unis d'Amérique	53



Dr. Frank Fowlie du Forum International 2008 sur le Règlement de litiges en ligne. Le bureau du Médiateur tient à exprimer sa gratitude à l'Agence Canadienne de Développement International (ACDI) pour sa généreuse contribution au financement des représentants des pays en voie de développement. (I-r Morenike Obi-Farinde – Nigéria, Sher Shah Khan – Pakistan, Ayo Kusamotu – Nigéria, Chittu Nagarajan – Inde, Tumaini Anthony Minja – Tanzanie, Deepak Pillai – Malaisie, Dr. Frank Fowlie).

Études de cas

Ces études de cas reflètent les cinq premières années d'opération du Bureau de l'Ombudsman et démontrent les différentes catégories de clôture trouvées dans le Cadre de travail de l'Ombudsman.

Résolu

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu et investigué plusieurs plaintes en regard d'une structure de support de l'ICANN. Cette structure avait une procédure de vote en place pour les candidats qui souhaitaient obtenir une adhésion à l'unité et qui requérait les deux tiers des votes en faveur de la proposition. À plusieurs occasions, le scrutin était marqué d'un large nombre de membres n'ayant pas voté et ceux qui avaient voté étaient unanimement en faveur de la proposition. Cependant, étant données les règles de votation, l'avantage était rejeté. Cette lacune de participation au vote par les membres m'est apparue injuste. J'ai alors recommandé que les candidats obtiennent l'avantage et qu'une réforme du traitement et de l'approbation des candidatures soit mise en place. L'unité a accepté et agi suite à mes recommandations et ce dossier fut clos comme étant résolu. Cependant, à la fin de l'année fiscale 2008–2009, trois recommandations concernant cette question demeurent en attente de considération par le Conseil d'administration. Ces recommandations ont été soumises en février 2007.

Amélioration du système

Le Bureau de l'Ombudsman ne fait pas que regarder l'impact des plaintes individuelles, mais tente aussi d'utiliser les cas individuels afin de régler des faiblesses systémiques. Lors d'un récent congrès de l'ICANN, plusieurs participants ont communiqué avec le Bureau au sujet d'inquiétudes concernant le paiement per diem des frais. L'Ombudsman a travaillé avec les plaignants et le personnel approprié de l'ICANN afin de redresser ces problèmes individuels. L'Ombudsman a vu dans cette question un besoin méritant une amélioration systémique et a recommandé qu'une session « leçon apprise » se tienne afin que des moyens innovateurs de payer les individus soient explorés. À ce jour, ces recommandations n'ont pas été acceptées par l'ICANN.

Référence

Plusieurs plaintes reçues par le Bureau de l'Ombudsman ne relèvent pas de la compétence du Bureau. Dans ces cas, le Bureau offre un support au plaignants en les référant aux entités qui puissent le mieux les aider. Plusieurs plaintes concernent la relation entre les registraires et les titulaires. Ces plaintes sont référées à l'équipe de liaison des registraires ou à l'équipe contractuelle de complaisance pour un suivi approprié. Je souhaite remercier ces équipes pour leur service continu aux titulaires individuels.

Auto-aide

Souvent, les plaignants s'adressent d'eux-mêmes au Bureau de l'Ombudsman afin d'obtenir l'information nécessaire pour résoudre leur question par eux-mêmes. De façon routinière, le Bureau fournit de l'information aux membres de la communauté sur les transferts de domaines et les différends de noms de domaines.

Actions supplémentaires non requises

Suite à une enquête initiale, le Bureau de l'Ombudsman a considéré que ces plaintes relevaient de sa compétence mais qu'aucune autre action n'était nécessaire. Suite à l'annonce de la démission du président de l'ICANN en février 2009, les membres de la communauté se sont plaints que ce poste ne soit pas affiché sur le site d'offre d'emploi de l'ICANN. Le personnel de l'ICANN s'est empressé de remédier à la situation et aucune autre action n'était nécessaire par le Bureau.

Déclinaison de compétence

Un plaignant a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman parce que les commentaires qu'il avait publiés sur un blogue avaient été effacés par le propriétaire du blogue. Selon mon opinion, cette demande était une continuation de plainte persistante et peu usuelle. J'ai donc considéré que cette plainte comportait des aspects trivial, vexatoire, répétitif ou abusif et une déclinaison de compétence s'en est suivie.

Non fondé

Un membre de la communauté de l'ICANN s'est plaint au Bureau de l'Ombudsman qu'une demande de remboursement de frais dans la catégorie « Frais variés pour assister à un congrès de l'ICANN » avait été rejetée par le personnel de l'ICANN. Ce membre de la communauté avait été nommé par un comité de l'ICANN et son déplacement à ce congrès était directement relié au travail de ce comité. L'investigation du Bureau a révélé que ce membre de comité n'avait pas participé aux rencontres du comité ni voté sur aucune question. L'Ombudsman a obtenu un avis légal indépendant sur la fonction d'un membre nommé par un comité dans sa participation et sa préparation à voter en s'acquittant des fonctions de sa désignation. Le Bureau a conclu que ce membre de la communauté a failli dans l'acquittement des fonctions de sa désignation et l'action du personnel s'en est donc trouvée appropriée. La plainte a été close comme étant non fondée.

Abandon

Un plaignant a communiqué avec l'Ombudsman concernant les actions particulières d'un membre du personnel, affirmant que ce membre du personnel avait agi de façon injuste et non professionnelle. L'Ombudsman a correspondu avec le plaignant durant quelques semaines mais ce dernier refusait de fournir des informations sur les allégations de conduite injuste et non professionnelle. Comme il était impossible pour l'Ombudsman d'amasser suffisamment d'informations pour débiter une enquête, la plainte a été close et abandonnée.

Retrait

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu une plainte d'un membre de comité d'une organisation de support concernant la sélection du président pour un comité de travail à l'intérieur de l'organisation. Le Bureau de l'Ombudsman a facilité la communication entre les membres exécutifs de l'organisation et le plaignant. La plainte a subséquemment été retirée.

Plainte qui a escaladé

Dans de rares occasions, des plaignants ont porté leur plainte à l'ancien Board Reconsideration Committee. Dans un cas, un membre du Nominating Committee souhaitait démissionner du comité et a ensuite souhaité que ce même comité le désigne dans une des organisations de support de l'ICANN. Le Bureau du Conseil Général a avisé le plaignant qu'une telle action constituait une violation des Règlements et n'était pas admissible. Le plaignant considérait que cette opinion était injuste. Le Bureau de l'Ombudsman a retenu les services d'un conseiller indépendant qui l'a avisé que l'opinion du Conseil Général était correcte. J'ai classifié cette plainte comme étant non fondée.

Le plaignant a porté la même plainte au Board Reconsideration Committee, qui a conclu que le plaignant était non éligible pour une désignation et a rejeté la requête pour reconsidération.

Plaignants quérulents

En 2004, le British Journal of Psychiatry publiait un article intitulé « Unusually Persistent Complainants ». ⁴ Cet article traitait de « l'investigation des plaignants qui sont inhabituellement persistants, qui gaspillent leur temps et leur vie et qui font des demandes excessives auprès des organisations desquelles ils se plaignent ». Le rapport était basé sur une longue étude des plaignants qui s'adressaient à un Ombudsman gouvernemental, en Australie. L'étude a défini des comportements et a décrit quelques stratégies pour gérer des plaignants exceptionnellement persistants.

Durant les cinq dernières années, j'ai eu l'expérience d'au moins quatre plaignants quérulents qui ont communiqué avec mon Bureau. Bien sûr, tous les plaignants sont invités à utiliser les services du Bureau. En effet, mon Bureau est probablement le point de contact le plus important et le plus approprié pour eux.

Cependant, de façon saisissante, certains plaignants particuliers démontrent des comportements similaires. Premièrement, au moment où ils communiquent avec mon Bureau, plusieurs autres officiels and services de plaintes ont été informés de leur question centrale. Chaque plaignant était passé par un processus exhaustif de communication avec d'autres organisations, tels les registraires, et le personnel de l'ICANN. Dans un certain cas, lorsque l'ICANN comptait 30 employés, presque chaque employé avait reçu un courriel comportant une demande de service. Dans un autre cas, un plaignant, qui avait assisté à un congrès de l'ICANN, s'est adressé à au moins 12 membres du personnel ou des officiers d'organisations de support à propos du même sujet. Le comportement clé était que le plaignant, pendant qu'il forçait sa plainte, n'informait pas les officiels que d'autres personnes avaient également été contactées à ce sujet. De tels comportements démontrent que ces plaignants cherchent l'officiel qui sera le plus en mesure de les aider.

Deuxièmement, les plaignants utilisent l'escalade des événements en tant que partie active de la conversation. Il y a toujours des menaces d'escalade s'ils n'obtiennent pas le service qu'ils demandent. Dans chacun de ces cas avec lesquels mon Bureau a dû traiter, ces menaces ont mené à des actions juridiques, une demande pour le comité de révision indépendante ou une menace d'amener l'affaire devant un corps professionnel tel le California Bar Association ou un supra corps qui supervise les Ombudsmans.

Troisièmement, le résultat non surprenant des deux premiers comportements est que les plaignants avaient apporté des situations qui, à la fin de la journée, ne concernaient pas l'ICANN. Ces questions avaient été apportées à l'ICANN après que le plaignant quérulent était passé par le même processus avec une autre entité, habituellement un registraire, et que cette entité n'avait pu résoudre le problème à la satisfaction du plaignant. Par exemple, un plaignant s'est adressé à l'ICANN parce qu'il n'était pas satisfait du formulaire de reçu du registraire pour le paiement d'enregistrement de nom de domaines.

Quatrièmement, dans la tête du plaignant quérulent, le manque de résolution satisfaisante par un service de plaintes mène vers des plaintes officielles au sujet de l'officier, à qui il s'est adressé, sur le plan personnel. Dans un cas, le plaignant, qui avait communiqué avec le Bureau du Conseil Général avec un processus forcé de plaintes répétées, a développé une colère mal dirigée vers l'avocat qui s'occupait du sujet et a menacé ce dernier de porter l'affaire devant le Barreau et l'Avocat général. Cette approche est souvent combinée avec un langage avilissant et abusif et peut aussi mener à des attaques personnelles sur des blogues. Encore une fois, ces attaques sont faites à l'endroit de la personne qui s'occupe du dossier plutôt que sur le sujet de la plainte.

Cinquièmement, de façon très consistante avec les résultats publiés dans l'étude de Lester, se retrouvent le volume et le type de correspondance. Dans un cas, j'estime que mon Bureau a échangé plus de 200 courriels avec le plaignant. L'ICANN, ainsi que ceux qui sont reliés étroitement à l'ICANN, en ont échangé plus de 500. Plusieurs de ces échanges et communications se sont produits au niveau exécutif ou avec les avocats faisant partie du personnel.

Ces communications sont souvent produites suite à d'autres communications insatisfaisantes que les plaignants quérulents ont eues avec d'autres entités. Ces mêmes communications sont souvent annotées ou surlignées afin d'attirer l'attention sur le prochain niveau de révision concernant le comportement déficient des répondants antérieurs.

Sixièmement, la nature de la plainte passe de la question centrale au comportement des répondants présents ou antérieurs. À partir d'un certain point, le plaignant converge de plus en plus vers un mode vindicatif en tentant de punir le répondant plutôt que de se concentrer sur la résolution de la plainte. Ceci signifie que le plaignant peut continuer à attirer l'attention sur la plainte ou sa perception de service de moindre qualité reçu par les répondants et cela, même plusieurs années après que le sujet soit clos. Le plaignant peut également changer complètement son point de vue à propos de la plainte en optant pour une critique générale de l'organisation à long terme.

Traiter de façon efficace et appropriée avec des plaignants quérulents et excessifs requiert du temps, de la patience, des habiletés et de la formation. Le Bureau de l'Ombudsman est particulièrement bien outillé pour faire face à ce type d'individus. Ceci libère également le personnel et les membres volontaires de l'organisation et leur permet de se concentrer sur leurs principales fonctions de travail.

L'effet produit par ces plaignants quérulents et excessifs peut être stressant et dérangeant, particulièrement pour les petites organisations, et engage toujours une augmentation de coûts et une baisse de productivité. Ce phénomène empêche les intervenants de dévouer leur temps à leurs fonctions principales ou aux plaignants légitimes. J'ai calculé sommairement que l'un de ses plaignants, a occasionné des frais de près de \$10 000 US de temps de personnel en l'espace de deux jours. Alors qu'il est entièrement impossible de tenir compte de tous les facteurs, j'estime que ces quatre individus peuvent avoir coûté plus de \$100 000 en temps et en frais à l'ICANN. Tout ceci, considérant que les questions soulevées ne regardaient en rien les actions de l'ICANN.

Le Bureau de l'Ombudsman a été en mesure de cerner et traiter ces quatre plaintes. Ceci a réduit significativement le temps général que l'ICANN aurait consacré à traiter avec ces quatre plaignants excessifs et a assuré qu'ils aient reçu un traitement systématique, juste et professionnel. Ce processus a permis au personnel et aux membres volontaires de l'ICANN de se concentrer sur leurs tâches principales et a dirigé les conflits vers une structure appropriée.

Ce que les utilisateurs disent des services de l'Ombudsman :

J'aimerais vous exprimer ma profonde gratitude pour votre assistance dans l'obtention du transfert d'un domaine qui m'appartenait. Frank, bon travail de persévérance. Vous ne m'avez pas soumis quelque hyperbole générique et ineffective en répondant à cette demande... En ce qui me concerne, vos actions sont la personnification du terme « Ombudsman ».

J'ai été agréablement surpris de l'intérêt prompt et personnel porté à ma demande. Je m'attendais à un évitement, un conseil inutile d'auto-aide ou à une référence à la section « questions fréquentes » et rien d'autre.

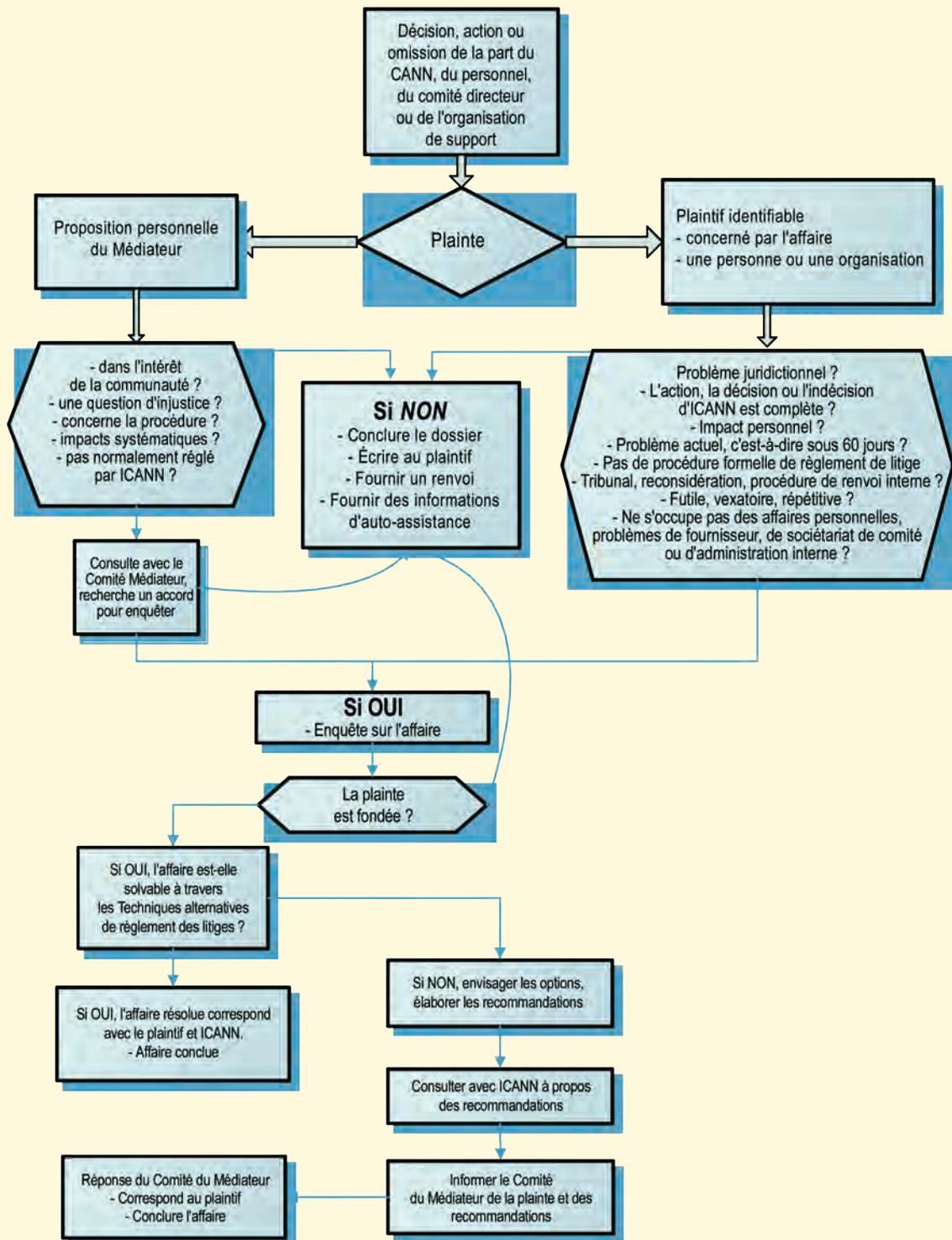
Bien fait! J'ai finalement retiré ma plainte. L'intervention de l'Ombudsman fut très importante pour que l'ALAC fasse les pas nécessaires et avance dans son travail. Merci!!!



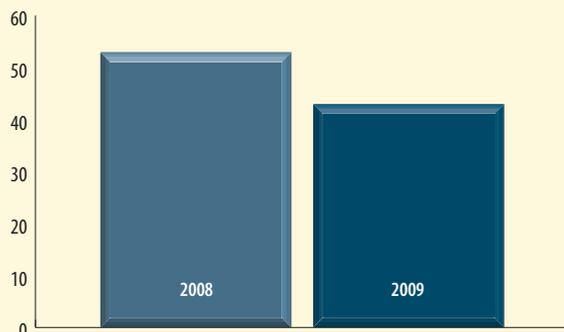
Dr. Frank Fowlie travaillant avec le forum des délégués à l'ODR en provenance du Timor-Est, du Nigéria et du Pakistan.

⁴ Lester, Grant et al, Unusually Persistent Complainants, British Journal of Psychiatry, 2004, 184, pp. 352–356.

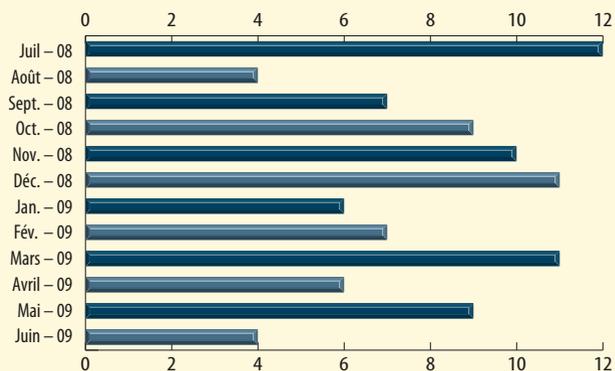
Procédure Modèle du Médiateur



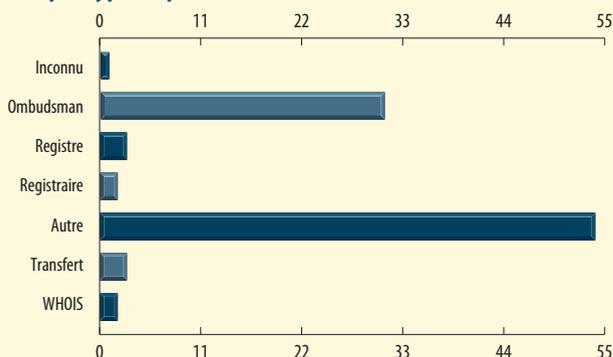
Plaintes par année – 2008/2009



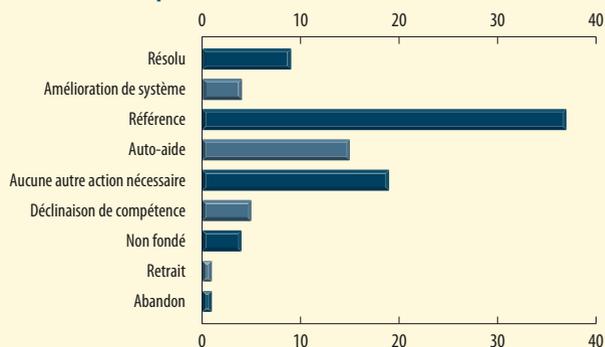
Cas par mois – 2008/2009



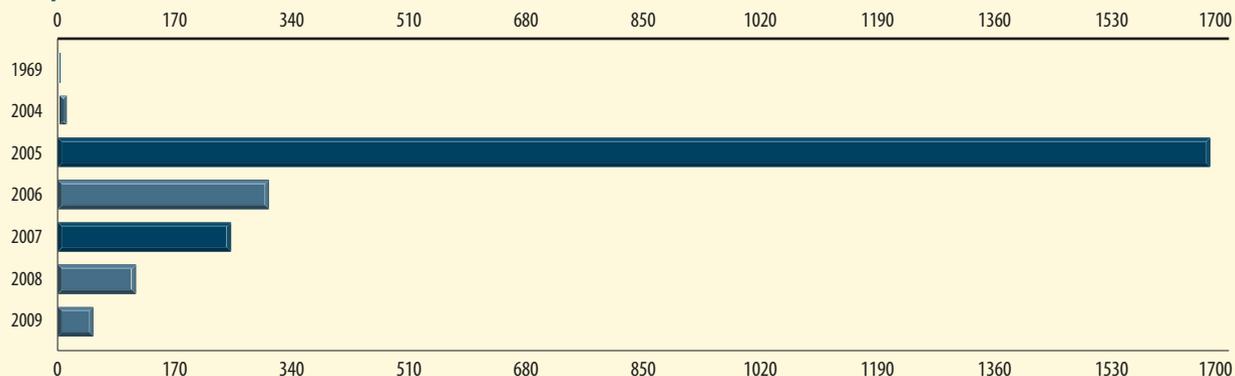
Cas par type de plainte – 2008/2009



Résolutions des plaintes – 2008/2009



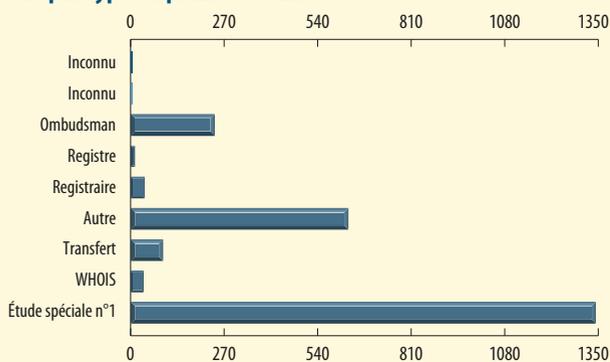
Cas par année d'entrée – 5 ans



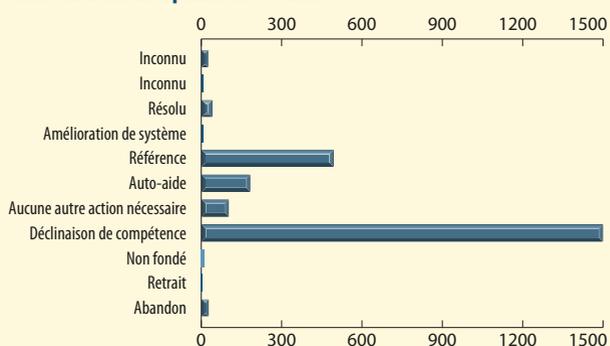
Cas de plaintes par pays – 5 ans

États-Unis d'Amérique	1903	Kenya, République du	2
Royaume-Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord	87	Mexique, États-Unis du Mexique	2
Canada	82	Portugal, République portugaise	2
Inconnu	48	Vietnam, République socialiste du	2
Australie, Commonwealth d'	47	Bangladesh, République populaire du	1
Allemagne	19	Arménie	1
Pays-Bas, Royaume des	17	La Barbade	1
Brésil, République Fédérale du	11	Les Bermudes	1
Afrique du Sud, République d'	11	Bolivie, République de	1
Suisse, Confédération helvétique	10	Belize	1
France, République française	9	Taiwan, Province de Chine	1
Inde, République de l'	9	Colombie, République de	1
Argentine, République argentine	8	Hrvatska (Croatie)	1
Grèce, République hellénique	8	Chypre, République de	1
Nouvelle Zélande	8	République tchèque	1
Espagne	8	Danemark, Royaume du	1
Israël, État d'	7	Équateur, République de l'	1
Belgique, Royaume de la	6	Gibraltar	1
Namibie	6	Guatemala, République du	1
Thaïlande, Royaume de	6	Indonésie, République de l'	1
Turquie, République de	6	Jordanie, Royaume hachémite de	1
Irlande	5	Corée, République démocratique populaire de	1
Malaisie	5	République du Kirghizistan	1
Suède, Royaume de	5	Liban, République Libanaise	1
Autriche, République d'	4	Maldives, République des	1
Hong-Kong, Région Administrative Spéciale de Chine	4	Moldave, République	1
Italie, République italienne	4	Nicaragua, République du	1
Japon	3	Nigéria, République fédérale du	1
Malte, République de	3	Norvège, Royaume de la	1
Pakistan, République islamique du	3	Pologne, République Populaire polonaise	1
Panama, République du	3	Fédération russe	1
Macédoine, l'ancienne République yougoslave de	3	Arabie Saoudite, Royaume de l'	1
Égypte, République arabe d'	3	Slovénie	1
Costa Rica, République du	2	Émirats Arabes Unis	1
Hongrie, République populaire hongroise	2	Ukraine	1
Kazakhstan, République du	2	Uruguay, République orientale d'	1

Cas par type de plainte – 5 ans



Résolutions des plaintes – 5 ans



Les valeurs de ce Bureau sont les suivantes :

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

Excellence dans la médiation Le Bureau de l'Ombudsman 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 de l'Ombudsman. L'Ombudsman s'attachera également à assurer que son Bureau au sein de l'ICANN jouit d'une excellente réputation dans la communauté des Ombudsmans, entre autres The Ombudsman Association, the United States Ombudsman Association et le Forum of Canadian Ombudsmen. À l'avenir, je souhaite développer des relations plus étroites avec les médiateurs des autres régions du monde afin qu'elles reflètent la nature mondiale des corps constitutifs de l'ICANN.

Professionalisme Dans le cadre de ses fonctions, l'Ombudsman 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 de l'Ombudsman, 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 de l'Ombudsman 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 demeurer impartial, le Bureau de l'Ombudsman sera indépendant des structures normales de l'ICANN.



email ombudsman@icann.org

web <http://icannombudsman.org>



Marina del Rey | 4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

Brussels | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

Washington DC | International Square, 1875 I Street, NW, 5th Floor | Washington DC, 20001 | USA
T +1 202 429 2407 F +1 202 429 2714

Sydney | Level 2, 48 Hunter Street | Sydney, NSW 2000 | AUSTRALIA
T +61 2 8236 7900 F +61 2 8236 7913