

## **Cadre de travail de l'Ombudsman**

### **Introduction**

Le Bureau de l'Ombudsman et le travail qu'il effectue pour l'ICANN sont établis par l'Article V des Règlements de l'ICANN.

<http://www.icann.org/general/bylaws.htm#V>

L'Ombudsman est indépendant, impartial et neutre. Sa fonction est d'agir à titre d'administrateur de règlement de différends (Alternative Dispute Resolution – ADR) pour les membres de la communauté de l'ICANN qui souhaitent déposer une plainte suite à un traitement injuste de la part du personnel, du Conseil d'administration ou d'un groupe constitutif de l'ICANN. L'objectif de l'Ombudsman est de s'assurer que les membres de la communauté de l'ICANN ont été traités équitablement. L'Ombudsman agit comme agent impartial et tente de résoudre les plaintes relatives à un traitement inéquitable par l'ICANN, en ayant recours à des techniques ADR.

L'Ombudsman relève du Conseil d'administration de l'ICANN.

L'Ombudsman ne peut être relevé de ses fonctions, sauf par une majorité de 75% des votes du Conseil d'administration.

L'Ombudsman peut publier des plaintes ainsi que leur résolution sur une portion du site Internet de l'ICANN, dédiée à cette fin (<http://www.icann.org/ombudsman/>), dans le but de promouvoir une compréhension des questions soulevées par la communauté de l'ICANN, d'accroître la conscience de ce qu'est l'administration équitable et de permettre à la communauté de prendre conscience des résultats de cas similaires antérieurs. Ces publications seront faites de façon générique afin de protéger le caractère confidentiel et le privilège des communications avec le Bureau de l'Ombudsman.

L'Ombudsman fournira un Rapport annuel au Conseil d'administration. Ce rapport sera publié sur le site Internet de l'ICANN.

L'Ombudsman mènera des activités de communication et de conscientisation des consommateurs appropriées afin de favoriser une prise de conscience chez les membres de la communauté de l'ICANN. Ces activités de l'Ombudsman seront faites dans le but d'accroître la compréhension du processus de l'Ombudsman et d'encourager le recours aux processus ADR.

L'Ombudsman adhèrera aux normes de pratique adoptées par « The Ombudsman Association », lorsqu'elles sont applicables. Ces normes peuvent être visualisées à l'adresse URL suivante : <http://www.ombuds-toa.org/downloads/TOA%20code-sop.pdf>.

L'Ombudsman agira à titre de leader en modélisant et en faisant la promotion de l'équité, la justice, la clarté, l'innovation et en fournissant une assistance à l'ICANN et à la communauté, en travaillant à développer une conscience de son rôle.

Le Bureau de l'Ombudsman accordera une importance à la certification et à la reconnaissance des pairs avec les groupes d'Ombudsman pertinents.

### **Compétences de l'Ombudsman**

L'Ombudsman de l'ICANN recevra et aura compétence en matière des plaintes concernant :

- Les décisions, actions ou inactions par un ou des membres du personnel de l'ICANN;
- Les décisions, actions ou inactions du Conseil d'administration qui peuvent être inconsistantes avec les Articles de l'Incorporation ou les Règlements;
- Les décisions, actions ou inactions des groupes constitutifs.

L'Ombudsman n'a pas compétence en matière de plaintes concernant :

- Les questions administratives internes;
- Les questions de personnel;
- Les questions relevant de l'appartenance au Conseil d'administration; ou
- Les questions relevant des relations entre les distributeurs /fournisseurs.

L'Ombudsman peut décliner avoir compétence, en matière de plaintes, dans les circonstances suivantes :

- Lorsque la personne déposant la plainte était, ou aurait dû être au courant de la décision, de la recommandation, de l'acte ou de l'omission auxquels se réfère la plainte, plus de 60 jours avant que l'Ombudsman ne la reçoive;
- Lorsque l'objet de la plainte affecte principalement une personne autre que le plaignant et que celui-ci n'a pas suffisamment d'intérêt personnel dans celle-ci;
- Lorsque la nature de la plainte est répétitive, triviale, vexatoire, frivole, sans substance, abusive ou que la plainte n'a pas été déposée de bonne foi;
- Lorsque, compte tenu de toutes les circonstances, l'Ombudsman n'a pas besoin de prendre d'autres mesures pour résoudre la plainte;
- Lorsque la plainte est abandonnée ou retirée par écrit par le plaignant;
- Lorsque le plaignant révoque le processus ADR en entamant soit un processus d'examen formel sous l'Article IV des Règlements; soit par une procédure juridique externe.  
<http://www.icann.org/general/bylaws.htm#IV>

## **Pouvoirs de l'Ombudsman**

L'Ombudsman aura recours à une variété de techniques ADR afin de faciliter la résolution indépendante, impartiale et rapide des plaintes.

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'établir, changer ou mettre de côté une Politique, une décision administrative ou du Conseil d'administration, un acte ou une omission. Si une plainte est déposée en regard d'une Politique, d'une décision administrative ou du Conseil d'administration, d'un acte ou d'une omission, l'Ombudsman est habilité à enquêter sur ces événements et à avoir recours à des techniques ADR afin de tenter de résoudre la plainte.

Lorsque, dans le cadre d'une enquête sur une plainte, l'Ombudsman forme l'opinion qu'il y a eu infraction grave en matière d'équité administrative, ou qu'il y a eu une mauvaise administration, l'Ombudsman avisera le Conseil d'administration des circonstances y afférant.

Lorsqu'il n'y a pas d'autre opportunité d'appliquer les techniques ADR, ou s'il n'y a pas de possibilité de parvenir à une résolution, l'Ombudsman avisera le plaignant des procédures d'examen formel.

Si l'Ombudsman décline avoir compétence, il informera le plaignant, par écrit, de sa décision.

L'Ombudsman peut faire des recommandations au Conseil d'administration en ce qui concerne les affaires relatives aux plaintes qu'il a étudiées et examinées. Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation au Conseil d'administration et si ce dernier juge que cette recommandation est appropriée et réalisable, le Conseil d'administration devrait répondre à cette recommandation dans les 60 jours suivant l'assemblée qui suit la réception de cette recommandation.

## **Confidentialité**

Toutes les affaires adressées à l'Ombudsman seront traitées de façon confidentielle. L'Ombudsman prendra les mesures nécessaires afin de protéger l'identité des parties non impliquées et leur éviter ainsi tout préjudice qui pourrait être causé par son enquête sur la plainte.

L'Ombudsman ne fera des requêtes sur le plaignant ou ne dévoilera son identité au personnel ou au Conseil d'administration que si cela permet de faire progresser la résolution de la plainte. Dans un tel cas, l'Ombudsman prendra les mesures nécessaires afin que les membres du personnel ou les membres du Conseil d'administration respectent la nature confidentielle d'une telle information, sauf si la résolution de la plainte dépend de cette même information.

L'Ombudsman a un droit d'accès (sans publier si confidentiel) à toutes les informations et dossiers nécessaires du personnel de l'ICANN et des groupes constitutifs afin de permettre une évaluation informée de la plainte et pour l'assister dans la résolution de litiges lorsque cela est possible. Les communications internes et privées, qui ne sont pas distribuées sur les sites Internet publics, peuvent être désignées confidentielles par une partie fournissant ces informations et données. Rien ne devra empêcher le traitement confidentiel de l'information si l'Ombudsman juge que cela est approprié.

En termes généraux, étant donnée la nature du travail du Bureau de l'Ombudsman, l'Ombudsman *résistera* à témoigner dans tout processus qui pourrait révéler de l'information informelle et confidentielle fournie à l'Ombudsman durant le cours d'une enquête.

## Réception d'une plainte

Toute plainte adressée au Bureau de l'Ombudsman doit l'être par écrit.

Le Bureau de l'Ombudsman doit fournir un formulaire interactif sur le site Internet de l'ICANN afin de faciliter le dépôt de plaintes.

- Les plaintes écrites adressées au Bureau de l'Ombudsman doivent contenir les informations suivantes :
  - Nom, adresse, adresse postale, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique, nom de domaine;
- La date de l'acte de l'ICANN, de l'omission ou de la décision et une description de cet acte, cette omission ou cette décision;
- Une description de l'intérêt personnel du plaignant dans cette affaire;
- La nature et les bases de la plainte au sujet de l'acte, l'omission ou la décision;
- Un résumé des communications entre le plaignant et le personnel ou le Conseil d'administration de l'ICANN au sujet de la plainte, si applicable;
- Toute autre information que le plaignant souhaite fournir.

Advenant le cas où l'Ombudsman croit que devoir démarrer une enquête selon sa « propre initiative » soit approprié, il demandera l'autorité de le faire à un Comité du Conseil qui sera déterminé par le Conseil d'administration. Ce comité déterminera par la suite, selon l'information fournie par l'Ombudsman et l'information dont il dispose par ses propres démarches, si cette initiative personnelle d'enquête de l'Ombudsman est sanctionnée par le Comité et si l'Ombudsman est autorisé ou non à procéder à cette enquête (voir la carte conceptuelle sur le Processus de plaintes).

## **Procédure Interne d'Équité**

Suite à la rédaction d'un brouillon de rapport au Conseil d'administration, mais avant sa transmission, l'Ombudsman fournira aux départements de l'ICANN concernés, au comité, à l'organisation ou aux individus une opportunité de réviser, répondre et fournir une rétroaction sur le brouillon du rapport. L'Ombudsman considèrera la rétroaction générée par cette Procédure Interne d'Équité dans la préparation d'un rapport final au Conseil d'administration. Le département concerné, le comité, l'organisation ou les individus devraient tenter de répondre à l'Ombudsman, ou demander un délai supplémentaire pour répondre, dans les 30 jours suivant la réception du brouillon du rapport.

## **Procédure après examen**

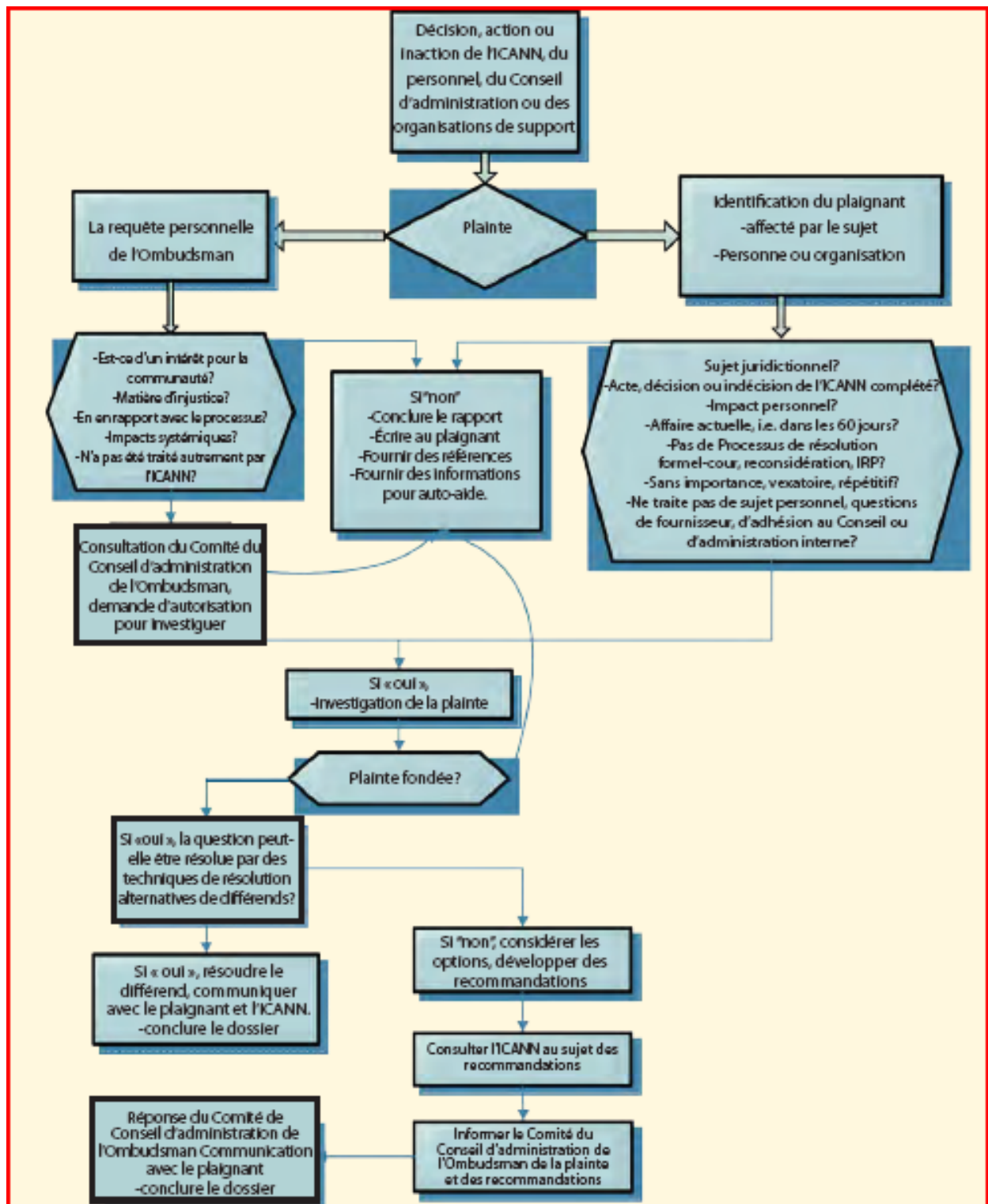
Les plaintes adressées au Bureau de l'Ombudsman seront traitées dans les délais, de façon informelle et confidentielle (sauf comme indiqué ci-dessus). Les communications avec les plaignants s'effectueront généralement par téléphone ou par courriel électronique afin d'accélérer l'échange d'informations. Quand le Bureau de l'Ombudsman clôturera une plainte, sa décision appartiendra à l'une des catégories suivantes et le plaignant sera, si possible, avisé par courrier électronique :

- **Résolu** : Quand l'objet de la plainte portée à l'attention de l'Ombudsman a été résolu entre les parties et à la satisfaction de l'Ombudsman.
- **Amélioration du système** : Quand, durant le cours d'une enquête, l'Ombudsman fait une recommandation à l'ICANN (que ce soit de façon informelle ou par un rapport au Conseil d'administration) qu'il croit pouvoir conduire à l'amélioration de l'équité d'un processus.
- **Référence** : Quand une plainte ne relève pas de la compétence de l'Ombudsman et que le plaignant est référé directement à un

responsable du personnel de l'ICANN ou dirigé vers une référence extérieure à l'ICANN telle que l' « Office of Fair Trading ».

- **Auto-aide** : Quand la communication ne requiert que la transmission d'informations permettant au plaignant de gérer lui-même l'objet de sa plainte (i.e. information disponible et trouvée sur les pages Internet de l'ICANN).
- **Actions supplémentaires non requises** : L'Ombudsman peut débiter une démarche dans le traitement d'une plainte et arriver à la conclusion qu'aucune action supplémentaire n'est requise, étant données les circonstances (i.e. la plainte peut être reliée à des délais spécifiques ou, suite à une évaluation, la plainte ne demande pas d'enquête (triviale)).
- **Déclinaison de compétence**: L'Ombudsman peut décider de décliner la compétence, tel qu'expliqué dans le Cadre de travail de l'Ombudsman, pour des objets de plaintes tels que l'à-propos, l'absence d'intérêt personnel, l'aspect trivial ou vexatoire, etc., ou dans une circonstance où le plaignant dirige sa démarche vers un processus formel suivant l'Article IV des Règlements de l'ICANN.
- **Non fondé** : Lorsque l'Ombudsman enquête sur une plainte et détermine que l'objet qui lui est présenté est non fondé.
- **Retrait** : Lorsqu'un plaignant avise l'Ombudsman que sa plainte ne nécessite pas de démarche supplémentaire.
- **Abandon** : Lorsqu'un plaignant cesse de s'impliquer dans le processus de l'Ombudsman sans prévenir ce dernier.
- **Non résolu et en procédure formelle par le plaignant par l'Article IV des Règlements.**
- **Résolu avec avis au Conseil d'administration.**
- **Résolu avec recommandation au Conseil d'administration.**





Décision, action ou inaction de l'ICANN, du personnel, du Conseil d'administration ou des organisations de support

La requête personnelle de l'Ombudsman

Plainte

Identification du plaignant  
-affecté par le sujet  
-Personne ou organisation

-Est-ce d'un intérêt pour la communauté?  
-Matière d'injustice?  
-En rapport avec le processus?  
-Impacts systémiques?  
-N'a pas été traité autrement par ICANN?

Si "non"  
-Conclure le rapport  
-Écrire au plaignant  
-Fournir des références  
-Fournir des informations pour auto-aide.

Sujet juridictionnel?  
-Acte, décision ou indécision de l'ICANN complété?  
-Impact personnel?  
-Affaire actuelle, i.e. dans les 60 jours?  
-Pas de Processus de résolution formel-cour, reconsidération, IRP?  
-Sans importance, vexatoire, répétitif?  
-Ne traite pas de sujet personnel, questions de fournisseur, d'adhésion au Conseil ou d'administration interne?

Consultation du Comité du Conseil d'administration de l'Ombudsman, demande d'autorisation pour investiguer

Si « oui »,  
-Investigation de la plainte

Plainte fondée?

Si « oui », la question peut-elle être résolue par des techniques de résolution alternatives de différends?

Si « oui », résoudre le différend, communiquer avec le plaignant et l'ICANN.  
-conclure le dossier

Si "non", considérer les options, développer des recommandations

Consulter l'ICANN au sujet des recommandations

Informar le Comité du Conseil d'administration de l'Ombudsman de la plainte et des recommandations

Réponse du Comité de Conseil d'administration de l'Ombudsman Communication avec le plaignant  
-conclure le dossier