
CR – Médiateur 101
Dimanche 11 mars 2012 – 13h45 à 14h00
ICANN - San José, Costa Rica

Chris LaHatte : Bonjour, je m'appelle Chris LaHatte et je suis le médiateur de l'ICANN. Une présentation qui sera disponible prochainement sur le site web vous expliquera exactement qui je suis.

Je suis certain que beaucoup parmi vous ont entendu le terme « médiateur » (*ombudsman*) et que vous vous demanderez sans doute pourquoi est-ce que l'ICANN a un médiateur. Je commencerai en disant « Haere mai kit e Kaitiaki Mana Tangata », et cela parce que je viens de la Nouvelle Zélande et je vous ai parlé en Māori, la deuxième langue officielle de la Nouvelle Zélande. Je crois que beaucoup parmi nous peuvent reconnaître ces mots.

Mais si j'explique ce que cela signifie, j'espère que cela puisse vous aider à mieux comprendre le rôle du médiateur. Kaitiaki est un gardien, et Mana Tangata veille pour les droits des gens ; et même plus que les droits des gens – il veille pour les gens dans un sens large. Et voilà ce que c'est que le médiateur.

Qui suis-je ? Probablement et de manière fondamentale, je protège les gens, et cela de plusieurs manières différentes. Je suis un chercheur, je suis impartial, neutre et confidentiel. Tout ce que vous dites reste absolument confidentiel. Et en définitive, je vérifie les faits. J'examine les plaintes liées aux injustices. Je suis un praticien d'ADR - alternatives

Remarque : Le présent document est le résultat de la transcription d'un fichier audio à un fichier de texte. Dans son ensemble, la transcription est fidèle au fichier audio. Toutefois, dans certains cas il est possible qu'elle soit incomplète ou qu'il y ait des inexactitudes dues à la qualité du fichier audio, parfois inaudible ; il faut noter également que des corrections grammaticales y ont été incorporées pour améliorer la qualité du texte ainsi que pour faciliter sa compréhension. Cette transcription doit être considérée comme un supplément du fichier mais pas comme registre faisant autorité.

de résolution de conflits - ce qui signifie que j'utilise des outils tels que la médiation, les démarches diplomatiques et toute démarche capable d'approcher les parties et d'arriver à un accord.

Je suis l'un des trois systèmes de résolutions de litiges au sein de l'ICANN : le médiateur, le comité de réévaluation et le panel d'audit indépendant. Le comité de réévaluation s'occupe de ce que le panel de révision indépendant souvent ne fait pas, mais le bureau de l'ICANN est raisonnablement occupé. Le bureau a certaines valeurs, à savoir : la confidentialité, parce que bien souvent, lorsque les gens viennent me voir il s'agit de problèmes sensibles et il faut que vous sachiez que quand vous venez me voir je suis la seule personne à connaître le problème, à part vous-même. Je dois être impartial parce que lorsque j'étudie un problème je ne vais pas nécessairement être de votre côté ou du côté de l'autre partie ; je vais tout simplement analyser la question à partir d'une perspective différente.

Mais je suis aussi indépendant de sorte qu'il n'y a aucun problème sur *qui* vous présentez votre plainte. Il est possible que vous ayez décidé que le Conseil d'administration a fait quelque chose qui vous a contrarié. Je suis indépendant; par conséquent je n'ai aucun problème avec qui j'aurai affaire.

Nous respectons la diversité, parce que l'une des meilleures choses de l'ICANN c'est que les gens viennent de partout, qu'ils ont des idées différentes, différentes cultures, différentes croyances. Je dois aussi respecter le fait que vous veniez me voir de temps en temps à cause de malentendus provoqués par les différences de culture. Ce qui est

acceptable quelque part peut être inacceptable ailleurs ; nous devons en être conscients et nous travaillons dans ce sens.

Maintenant, il s'agit d'une question technique: avant, j'étais avocat, de sorte que je vais vous donner une idée de la loi qui est à la base de mon travail. Vous devez être conscients que l'ICANN est régie par des statuts ; mon travail est basé notamment sur le statut n° 5 qui dit que ma juridiction est définie par les actions, les décisions ou les inactions – autrement dit le retard – du personnel de l'ICANN, du Conseil d'administration et des structures de soutien. Maintenant vous devez vous souvenir du diagramme que vous avez déjà vu sur la structure de l'ICANN ; vous devez avoir remarqué que le médiateur est placé en haut, d'un côté ; je vais y revenir pour vous expliquer cela un peu mieux.

Mais mon rôle est différent à tout autre rôle au sein de l'organisation. Je dois aussi donner lieu aux questions posées par les consommateurs ; bien souvent, si les gens ont un problème je peux ne pas avoir de juridiction mais je peux certainement essayer de vous dire où vous pouvez aller pour essayer de trouver une solution à votre problème.

Je vais faire un tout petit peu d'histoire : l'ICANN a son médiateur depuis 2004. M. Frank Fowle a été le premier médiateur et moi, j'ai commencé mon travail en juillet de l'année dernière. Je viens de la Nouvelle Zélande et, d'un certain point de vue cela fait que je sois plus indépendant car je viens en quelque sorte de l'autre bout du monde et je ne suis pas concerné par les problèmes pouvant affecter quelqu'un de plus proche.

Je travaille seul. Cependant j'ai une personne de soutien, Herb Wade qui est basé au Canada, de sorte que si je suis malade ou en vacances

vous aurez toujours quelqu'un qui pourra vous aider. Maintenant, je vais revenir à la structure. La structure que nous avons vue dans l'autre schéma était bien mieux et les couleurs étaient plus jolies mais vous pouvez quand-même voir le médiateur placé au-dessus. Et maintenant, vous pouvez le voir très clairement dans ce schéma ; mais il s'agit d'une ligne pointillée et cela parce que je ne suis pas un membre du personnel de l'ICANN ; j'ai passé un contrat avec le Conseil d'administration. Cela est important pour établir mon indépendance et mon impartialité ; cela est également important vous rassurer que je joue un rôle très important et que je ne suis pas obligé à recevoir des directives de qui que ce soit.

Si Rod Beckstrom me disait de faire quelque chose, je peux le regarder droit aux yeux et lui dire « Non, je ne vais pas faire cela » et dans ce cas il n'y aurait aucune conséquence pour moi. Il ne le ferait pas, sans doute, j'en fais mention tout simplement pour que vous puissiez voir mon degré d'indépendance. De même, d'autres membres du personnel pourraient me demander de faire quelque chose ; une fois de plus je signale que je suis indépendant. J'ai mon propre budget et je fais ce que je veux.

Les éléments clés de la manière dont tout cela fonctionne c'est que nous avons un site Web, bien entendu. Je suis inclus dans le site Web de l'ICANN et vous verrez là la référence. Il y a un formulaire de plainte. Je vais vous mener à travers le cadre pour voir comment ça fonctionne, le modèle logique, car il existe un système et une structure derrière tout cela et d'autres questions aussi. Dans mon site Web vous verrez une aide indépendante, des questions fréquemment posées. Vous verrez aussi quelques références à mon blog ainsi qu'à ma page

sur Facebook, qui est une nouvelle invention. Je vous encourage à jeter un coup d'œil et cela parce que je n'ai pas encore beaucoup d'amis...

Qu'est-ce que je fais maintenant ? Voici certainement la question que vous vous posez. J'ai la juridiction sur les choses qui sont faites ou qui ne sont pas faites, et le retard est toujours une question à en tenir compte par les membres de l'ICANN, par le personnel ou par un organe constitutif de l'ICANN. Souvenez-vous donc que cette structure contient tous les organes constitutifs qui jouent un rôle au sein de l'ICANN. Si vous aviez des questions à présenter liées à ce que vous n'aimez pas (si vous n'avez pas reçu un traitement équitable, s'il y a des retards sur certaines questions, si vous pensez qu'il y a quelque chose d'erroné), le médiateur est la personne que vous devez consulter. Je vous encourage à ce faire. J'ai aussi du pouvoir sur les actions ou les inactions du Conseil n'étant pas cohérentes avec les dispositions des articles et des statuts, bien qu'il s'agisse de la première catégorie de mon travail habituel.

Il y a des choses que je ne peux pas faire. Je ne peux pas me mêler des questions administratives internes ; je n'ai pas le pouvoir de traiter des questions internes du personnel de l'ICANN et je ne peux pas m'occuper des questions liées aux membres du Conseil d'administration. Autrement dit, s'il y avait quelqu'un se sentant contrarié par l'action d'un des membres du Conseil ou par la manière dont ils ont été nommés, je ne peux pas m'en occuper. Je ne peux pas non plus m'occuper des questions liées aux relations des fournisseurs avec l'ICANN parce qu'il s'agit de relations contractuelles qui sont du ressort du département juridique.

Alors, comment présentez-vous une plainte ? Eh bien, il y a différentes manières. La plupart des plaintes que je reçois viennent du site Web. Si vous jetez un coup d'œil, vous verrez que vous pouvez remplir tous les détails. Vous recevrez normalement ma réponse dans 24 et 48 heures. Vous pouvez m'envoyer un courriel directement ou même me faire parvenir une lettre, bien que s'agissant d'une communauté connectée, je crois que dans les neuf dernières années de fonctionnement du bureau du médiateur, nous n'avons reçu aucune lettre. Vous pouvez aussi présenter votre plainte lors des réunions de l'ICANN. Vous pouvez venir me voir car, lors de chaque conférence, j'ai un bureau disponible. Cette fois-ci, je suis dans le hall de l'hôtel ; là vous verrez une bannière où vous pourrez apprécier l'art de cette présentation.

J'ai décidé de l'inclure parce que le PDF du power point n'est pas très clair ; vous pourrez quand-même avoir une idée du formulaire de plainte. Nous allons laisser tomber ça.

Il y a donc une structure pour nos plaintes. La première chose que nous voyons dans le schéma : il y a un événement quelconque et une plainte est présentée ; je peux donc démarrer une enquête et voir si j'ai la juridiction et puis commencer mon travail. J'ai également le droit de démarrer moi-même une enquête. Je communique au Conseil que je suis préoccupé à propos d'une question en particulier ; voici ce que l'on appelle une enquête connue. Bien des fois c'est la manière de démarrer une procédure. Si je n'ai pas de juridiction je dois en avertir dès que possible le plaignant et lui dire : « Non, je ne peux pas vous aider », et si je sais où il doit se présenter pour résoudre ce problème, je lui donne l'information.

Puis, il y a une procédure pour mener à bien l'enquête. Je vais toujours essayer de trouver une solution au problème et je vais arbitrer ; voici mon grand défi. Si je peux rapprocher les parties et régler l'affaire c'est toujours mieux que d'avoir à mener une enquête, de m'en occuper, et de voir que, possiblement, il y aura quelqu'un qui ne sera pas d'accord avec les résultats. Si je suis la procédure et si je ne trouve pas la manière d'arriver à un accord de la manière que ce soit, j'écrirai un rapport. Ce rapport sera distribué entre les parties, vous aurez la possibilité de faire vos commentaires (la plupart fait cela...) et puis ce rapport sera publié. Je dois souligner que ce rapport est publié comme une plainte anonyme. Je fais tout le possible pour assurer que vous ne saurez pas qui a présenté la plainte, vous saurez tout simplement « qu'il y a un problème et que voici mon rapport ».

J'ai un modèle opérationnel ; si vous le désirez, vous pourrez y jeter un coup d'œil plus tard. Il s'agit d'un modèle développé par Frank Fowlie qui vient d'obtenir son PhD à partir de l'évaluation du Bureau ; je salue donc son énorme connaissance de ces sujets. Mais moi, je vise à remplir mon objectif, à savoir, assurer aux membres de la communauté de l'ICANN qu'ils recevront un traitement juste et équitable.

Ce qui caractérise les grandes organisations démocratiques comme l'ICANN ainsi que bien d'autres institutions c'est justement que les gens peuvent discuter différentes questions ; bien des fois les gens se sentent vexés ou ils sentent qu'ils n'ont pas été bien traités. L'existence du médiateur est donc très bien perçue dans ces cas, car il mène les bonnes pratiques de gouvernance pour trouver une solution aux problèmes.

Une de mes fonctions clé est celle de réviser les faits de manière indépendante ce qui ne veut pas forcément dire, bien entendu, que je sois toujours d'accord avec la plainte. Bien des fois je dois dire: « Non, vous vous trompez ». Dans un premier temps j'essaie de résoudre le problème au lieu de mener une enquête. Comment faire cela ? Je reçois les plaines, je fais l'enquête, j'établis les références, j'utilise les meilleures pratiques, j'utilise la diffusion – et voici un exemple de ce que je fais. J'essaie de rencontrer le plus grand nombre de personnes pour qu'elles sachent que je suis ici et ce que je peux faire. Et quel en est mon bilan ? J'ai mon site Web, nous avons le Cadre et en plus nous avons un blog et la nouvelle version du Facebook.

Quels sont nos résultats intermédiaires ? Vous pouvez déposer vos plaintes ; vous pouvez aller quelque part si vous êtes mécontent. Et quels en sont les résultats ? Nous espérons que nous pourrons aider à améliorer les standards d'équité par rapport à vos attentes mais ce qui est peut-être le plus important, augmenter le niveau de confiance. Et le résultat final, contribuer à ce que l'Internet soit sécurisé, stable et universel.

Voilà, nous sommes ici, le bureau et le médiateur. Et si vous avez des questions... Merci beaucoup.

Homme :

Pouvez-vous donner un exemple de votre activité pour comprendre ce qui a été fait ? Tout juste un exemple.

Chris LaHatte :

OK. L'année dernière, j'ai reçu une plainte d'une personne impliquée avec une organisation régionale At-Large qui participait d'un processus de sélection de personnes pour présenter au NomCom et aux membres du Conseil d'administration. Malheureusement, cette personne avait mal compris la manière de travailler du NomCom et a manifesté que bien que son organisation l'avait choisi comme candidat préféré pour le NomCom celui-ci ne l'avait pas choisi. Il a dit qu'il trouvait ça injuste.

Malheureusement tout était basé sur une mauvaise compréhension de la manière de travailler du NomCom parce pour les élections, ils ne dépendent pas des organisations At-Large. En fait, ils travaillent sous un processus que probablement vous... Je crois qu'il y a une autre session qui traite ce sujet, n'est-ce pas ? Une présentation sur la modalité de travail du NomCom ? Oui, alors, dans ce cas je n'ai pas pu aider cette personne, mais ce n'est qu'un exemple.

Plus récemment, une personne a présenté une plainte concernant la campagne de publicité du programme des nouveaux gTLD. Il a manifesté que le résultat était injuste, notamment pour sa ville et son pays, car il considérait que la campagne, la campagne de publicité n'était pas adéquate et, par conséquent, injuste pour eux. Si vous regardez dans mon site Web, vous verrez qu'il y aura un rapport que je vais publier vers la fin de cette semaine, mais je n'ai pas encore entendu toutes les soumissions. Voici un exemple où je n'étais pas capable de trouver une solution à travers la médiation.

Un autre exemple. Je vais vous donner encore un autre. Lors de la dernière conférence, il y avait deux groupes de constituants qui avaient de grandes difficultés entre eux, et pour trouver une solution, j'ai

convoqué à une médiation. Chacune des parties a présenté sa position. Nous sommes arrivés à un accord, malheureusement pas sur toutes les questions traitées, parce que nous n'avions pas le temps mais nous avons pu les aider à se mettre d'accord sur certaines questions et nous espérons que certains problèmes aient pu trouver une solution permanente.

Filiz Yilmaz :

Merci. D'autres questions ? Non. Et il n'y a pas de participants à distance, Chris. Je vous remercie d'être ici. Si vous voulez parler à Chris, il sera presque toute la journée dans cette salle, de sorte que vous n'avez qu'à vous approcher.

Je vous invite à une pause café de dix minutes – Plutôt huit minutes... Si possible, nous serons de retour à 2h20. Ça peut paraître un peu drôle, mais nous ne voulons pas retarder les prochaines présentations ; autrement vous arriverez en retard à vos activités sociales. Merci, Chris.

[Fin de la transcription]