
PRAGUE – Constituent/Stakeholder Travel
Tuesday, June 26, 2012 – 18:00 to 19:00
ICANN - Prague, Czech Republic

Steve Antonoff:

Un petit groupe, mais un groupe merveilleux. Donc c'est une présentation sur le soutien pour les voyages destinée aux différentes parties prenantes et à d'autres. Cette présentation a été organisée par moi-même, par Steve qui est dans la salle avec moi, Karen qui appartient aussi au groupe de soutien qui est à Los Angeles, elle est en train d'essayer de réorganiser notre bureau de Los Angeles.

Donc, pour cette réunion nous allons discuter les directives, voir un petit peu ce qui est nouveau, voir les réunions à venir et qu'est-ce qu'on peut en attendre et voir un petit peu le plan pour l'exercice fiscal 2014. Donc, je pense que nous aurons vite fait, puisque nous ne sommes pas très nombreux. Bien.

La prochaine diapo. Qu'est-ce qu'on a de nouveau? Nous avons un soutien additionnel pour le GNSO, le GAC, At Large, et tout cela a été approuvé, il y a même eu de d'autres demandes qui sont venues de d'autres sous-groupes, comme BCIPC, ISP, NCUC, NPOC, NCSG et le groupe Exec, ce qui était un programme très modeste, il y a quelques années et ça continue à se développer, ce qui est une très bonne chose et cela encourage la participation aux réunions d'ICANN.

Nous continuons à travailler sur la flexibilité, et c'est l'utilisation des finances de notre budget est un de nos objectifs est de continuer de

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.

chercher en permanence de nouvelles manières de devenir plus flexibles pour ces fonds.

Nous avons aussi fait des modifications dans le processus de remboursement. Nous en parlerons un petit peu. Bien. Merci. Et donc nous avons fait aussi changements et modifications. Dans le passé nous avions des personnes qui pouvaient réserver leur hôtel. Les gens réservaient un hôtel et ICANN ne réserve pas d'hôtel parce qu'il pense que -- ICANN réserve des chambres parce qu'on pense qu'on aura besoin d'un certain nombre de chambres et pour aider les personnes qui voyagent. Et on a le personnel du directoire, le personnel d'ICANN etc. Donc ça fait une grande quantité de chambres pour toutes ces personnes, lorsque les voyageurs qui ont un soutien arrivent à l'hôtel. Qu'ils viennent ou ne viennent pas, nous avons déjà payé leurs chambres. Donc la meilleure façon pour nous c'est de ne plus rembourser les chambres et nous voulons dire à la communauté en général que si vous êtes une personne qui voyagez avec un soutien de l'ICANN nous allons réserver votre chambre. Ne vous en occupez pas, s'il vous plaît.

Nous avons constaté que nous avons des difficultés croissantes pour que les gens participent au processus. Ça veut dire, acheter les billets d'avion, avoir une chambre, être payé et être remboursé pour tous ces frais. On a un problème de temps, c'est un grand défi, donc si vous me demandez un remboursement pour une certaine dépense et ce remboursement devrait être fait relativement rapidement, on parle de 60 jours après la clôture de la réunion d'ICANN. Donc vous allez me faire un rapport de vos dépenses, sinon, ça peut être un cauchemar de comptabilité pour nos équipes.

En plus, nous envoyons un e-mail à tous ceux qui ont été nommés pour recevoir le soutien d'ICANN. Lorsque vous recevez cet e-mail, vous devez répondre dans un certain délai. On a un problème, parce qu'il y a des gens qui nous répondent deux mois après avoir reçu cet e-mail. Donc on met beaucoup de temps à essayer de retrouver ces gens-là, pour voir s'ils veulent vraiment aller à la réunion, s'ils veulent vraiment être aidés, et recevoir des financements, ou s'il faut vraiment les aider. Si vous n'êtes pas intéressés, si vous ne répondez pas dans un certain délai, à notre e-mail, on va nommer quelqu'un d'autre. On a besoin d'avancer, ça c'est le problème, donc on ne va pas chercher les gens qui occupent une place qui peut-être utilisée par quelqu'un d'autre, pour donner la possibilité à d'autres personnes de voyager.

La même chose pour une agence de travail -- l'agence de voyage va envoyer son itinéraire aux personnes et s'ils n'acceptent pas les premières possibilités, s'il n'y a pas une réponse, ils vont aussi perdre cet espace. Encourageons la participation des gens. Nous n'essayons pas de perdre la participation des gens. Nous faisons ces modifications, nous demandons aux gens de répondre, s'ils ne répondent pas, ils doivent comprendre que quelqu'un d'autre prendra leur place. C'est tout à fait raisonnable. Donc il faut répondre dans les délais. C'est que nous allons faire, nous allons faire un travail additionnel sur ces politiques.

Nous avons des défis qui sont très importants concernant les visas pour des personnes qui viennent de certains pays où l'obtention de ces visas est difficile. Donc lorsque ces processus étaient -- lorsqu'il y avait moins de personnes qui voyageaient, c'était plus simple.

Nous avons modifié notre politique des visas pour mieux refléter ce que nous faisons. Dans le passé, nous payions, donnions d'argent pour les dépenses de voyages et pour obtenir le visa pour les gens qui voulaient venir à la reunion d'ICANN. Et donc nous travaillons maintenant avec les hôtes de l'hôtel, les gouvernements des pays pour essayer de faciliter le processus des visas et seulement exceptionnellement nous payons le visa de quelqu'un qui a des problèmes pour l'obtenir. Il y a des réunions pour lesquelles nous n'avons pas de choix, mais quand nous avons le choix, le voyageur va dire: « Oui, j'aimerais aller à Paris, est-ce qu'ICANN va s'occuper de mon billet d'avion, de mon hôtel, de mon visa? » On a changé de politique pour limiter cela.

Il y a un changement aussi dans le transfert des frais qui sont envoyés. On a des personnes qui nous envoient 20 dollars et qui paient 50 dollars de frais pour transférer -- pour le virement de cet argent. Donc on va donner de l'argent en liquide à la réunion suivante, et sinon, on va vous envoyer l'argent par virement. Mais sinon, si vous nous dites que vous acceptez l'argent liquide lors de la prochaine réunion, c'est mieux. Ce qu'on a constaté c'est que le prix des virements lorsque ICANN fait des virements, nous disons qu'ICANN va payer tous les frais des virements. Ceux du lieu d'origine et ceux du lieu d'arrivée. Nous savons que certaines banques -- bon, quand même, demandaient davantage de frais. On paie doublement ces fonds qui sont envoyés nous coûtent doublement cher. Donc pour ceux qui ne savent pas cela, nous avons prédésigné une banque qui va payer -- qui va faire ces virements. Les personnes qui reçoivent ces virements ne vont pas payer de frais de virement parce que c'est ICANN qui le fait.

Mais il y a certaines banques qui essaient de se faire payer une deuxième fois. Et finalement, nous ne payons pas, non plus, les frais accidentaux, les frais d'hôtel à l'exception de la chambre. Nous avons des voyageurs qui vont passer un numéro d'hôtel dans un autre endroit et nous payons ces hôtels-là, mais nous ne payons pas les frais de minibar, de la télévision et les frais d'Internet même s'il y a un calcul pour la dépense journalière et les individus sont responsables de toutes les dépenses parallèles qu'ils peuvent faire. Donc, nous voulons que ce soit clair, on va vous donner des fonds pour vos dépenses personnelles, mais ce n'est pas pour vos dépenses parallèles, je dirais.

Avant de passer à la prochaine diapo, je pense que vous savez que nous avons des commentaires publics en cours sur la directive préliminaire qui va conclure en juillet 2014. Nous avons déjà reçu des commentaires sur certains points et nous allons les traiter dans la réponse aux commentaires publics au mois de juillet. Il y a eu des commentaires sur - - Il y a eu des commentaires très, très bons, mais ils ont tous été analysés et lors de la clôture de la période de commentaires et les directives vont être présentées alors à Toronto, au Canada, comme dans d'autres pays.

On a des demandes de visa pour les personnes qui viennent de certains pays, et donc Toronto est un centre international important. Il a quand même des limitations au niveau des vols. Notre équipe a toujours -- doit toujours savoir ce que les voyageurs vont avoir besoin pour cette réunion. Ce qu'on fait, on regarde -- on prend une carte du monde, on fait un cercle sur la destination et on essaie de voir les différentes routes de tous les endroits dont vont venir nos voyageurs, 90% des voyageurs. On ne sait pas vraiment qui c'est qui va recevoir un soutien

mais en général, on sait que c'est plus ou moins régulier d'une réunion à l'autre, donc on essaie de voir déjà, à l'avance, quelles seront les limitations pour certains voyageurs pour qu'ils puissent organiser avec l'agence de voyage comment on va faire pour amener ce voyageur de l'endroit où il vit à une île, de l'île à un autre endroit et ainsi de suite pour parvenir à la réunion d'ICANN. Nous avons des situations qui nous obligent à faire cela. Donc ça c'est les contraintes concernant les vols et les billets d'avion.

Nous avons aussi un défi intéressant au niveau de Toronto parce que le gouvernement canadien a des exigences très spécifiques concernant ce que les gens peuvent faire au Canada.

Il y a un permis de travail et à l'origine le gouvernement canadien nous a dit que toutes les personnes qui allaient travailler, dans la réunion d'ICANN allaient devoir -- avoir un permis de travail. On peut dire que les membres de la communauté At Large travaillent dans la réunion d'ICANN. On a convaincu le gouvernement d'ICANN qu'ils participaient à une conférence et que c'est un type de travail dans un sens, mais que ça ne rentrait pas dans la définition du gouvernement canadien.

Cependant, notre équipe technique, les équipes d'ICANN, les interprètes, le personnel, des techniciens etc. travaillent, donc on est obligé de faire un permis de travail. Ils rigolent sûrement derrière moi et on leur a demandé une série d'informations. On est en train de faire -- on est en cours de démarches, et on doit -- il a fallu -- et comme ça, on n'a pas besoin d'engager des personnes sur place qui ne connaissent pas le fonctionnement de notre organisation. Donc, nous pensons que le gouvernement canadien va approuver ces permis, que tout le monde

pourra voyager et travailler là-bas. Et je pense que, avec une conversation que j'ai eue aujourd'hui -- mais je voudrais vous dire que c'est une exigence et que ICANN doit respecter cette exigence.

Nous savions que la prochaine réunion aura lieu dans la région de l'Asie et du Pacifique. Maintenant on sait que ça aura lieu à Pékin et que la plupart des gens qui vont voyager en Chine auront un visa. Toutes les équipes d'ICANN, à l'exception de Monsieur Xiaodong Lee, qui est de Chine. Et il sera peut-être la seule personne qui n'aura pas besoin d'un visa. Et beaucoup de participants de la réunion d'ICANN, et les AC et les SO, auront aussi besoin d'un visa à Pékin. Nous allons commencer à travailler sur tout cela lorsque nous rentrerons chez nous après la réunion de Prague. Donc vous vous rendez compte qu'il y a beaucoup de travail. Et Joseph, bon courage. Il va falloir commencer à travailler sur les visas pour Pékin et dès qu'on a des nouvelles, nous allons les communiquer à la communauté pour que les voyageurs qui veulent avoir, obtenir un soutien de ICANN sachent comment le faire et quelles sont les démarches qu'il va falloir qu'ils fassent pour obtenir leur visa.

L'autre chose que je voudrais ici aborder et l'exercice fiscal de 2014 et l'Afrique est dans cet exercice fiscal. Notre exercice fiscal va de juillet à juillet, donc ce qui a été budgétisé, le budget a été approuvé par le directoire. Et c'est pour deux réunions, pas pour trois. Donc, c'est pour ça que l'argent va être différent. L'Afrique qui est en juillet 2013, rentre dans l'exercice fiscal 2014.

Ça veut dire qu'il y aura quatre réunions, il faut s'organiser pour cela. Nous aurons l'Afrique au mois de juillet en 2013, la région d'Amérique Latine novembre 2013, l'Europe en mars 2014, excusez-moi, je me suis

trompé, et l'Amérique du Nord en juin 2013. Donc voilà les quatre réunions qui auront lieu pour l'exercice fiscal 2013-2014.

Variation du budget commence en janvier 2013, pour la préparation du budget. Je pense qu'on en a parlé aujourd'hui, il y a eu quelques demandes qui sont entrées dans le processus d'exercice fiscal 2014, et ça a été approuvé, je vais demander aux AC et SO de commencer à penser à 2014 dès maintenant pour pouvoir présenter les demandes qu'ils veulent faire. Je pense que plus on rentre de bonne heure dans ce processus, plus on aura du succès, pour avoir donc ces demandes, pour que ces demandes rentrent dans le processus du budget et soient approuvées. Et personnellement j'aimerais que ce soit le cas.

Et en plus, les directives pour l'exercice fiscal 2014 seront publiées en juin 2013 pour être présentées pour les commentaires.

Et ayant dit ceci, je vous passe la parole pour que vous posiez les questions, fassiez les commentaires que vous pourriez y avoir sur les voyages pour les parties prenantes. Tijani?

Tijani Ben Jemaa: Français ou anglais?

Steve Antonoff: Comme vous préférez, qu'est-ce que vous préférez, j'ai mes écouteurs ici. Je vais les faire travailler un peu.

Tijani Ben Jemaa: Vous avez parlé de beaucoup de changements. Particulièrement, par exemple, le remboursement. Vous dites que vous payez les frais de remboursement au départ et à l'arrivée. Je vous assure que chaque fois, j'ai des frais à payer à l'arrivée. Donc, la prochaine fois je vous prierai de m'envoyer le swift d'envoi pour que je puisse aller à la banque et leur demander pourquoi ils nous font payer deux fois.

Steve Antonoff: Je pense que c'est un très bon commentaire. Je vais le reparler avec l'équipe de finances et voir qu'est-ce qu'on peut faire pour fournir des évidences ou des preuves pour les personnes qui doivent payer un deuxième frais, pour leur dire qu'on a déjà payé un frais pour qu'ils le reçoivent et pourquoi ils doivent payer un deuxième frais.

Tijani Ben Jemaa: Merci. Le coût incidentel des hôtels de transit -- Vous avez dit que l'Internet n'est pas inclus et c'est un coût incidentel. I don't think so. Je ne pense pas. L'Internet est quelque chose qui doit être de base. Là où on va, nous travaillons, vous savez, Steve, nous travaillons. Et même quand on voyage on travaille. Par exemple nous passons une semaine ici. Ça nous coûte de l'argent parce que nous ne produisons pas, mais au moins nous pouvons travailler à distance à travers l'Internet. Alors si pendant le transit on n'a pas l'Internet ça fait une journée perdue.

Steve Antonoff: Je ne pense pas que ce soit une demande qui ne soit pas raisonnable. Donc je vais le rediriger.

Tijani Ben Jemaa:

Il y a un grand problème de visas pour certains, plus particulièrement. Mais particulièrement pour l'Afrique. Et comme je représente l'Afrique je me permets d'en parler. Donc si on peut dans le futur entamer la procédure de visa suffisamment tôt de manière à ce que celui qui va voyager fait sa procédure, regarde ce qui est à faire et vous dit quels sont les pas à faire, qu'est-ce qu'il faut faire. S'il faut aller dans un autre pays pour avoir le visa, il vous le dit. Et vous pouvez le vérifier, ça. Vous avez toujours Steve, vous avez toujours le moyen de vérifier si réellement ils ont besoin d'aller dans un autre pays pour avoir le visa et quel est le pays le plus proche qui vous coûte le moins cher. Vous pouvez le savoir. C'est très facile, c'est sur le site web.

Mais on ne peut pas demander à des gens volontaires qui viennent ici, qui passent une semaine pendant la réunion de payer de leur poche leur voyage pour aller prendre un visa. Je crois que ce n'est pas très raisonnable.

Steve Antonoff:

Je prends note. Bonjour, Alan. J'espérais de te voir. Je ne pourrais pas croire que tu ne sois pas là. On va prendre note en tant qu'avis, Tijani. Merci. Mais je dirais que parfois le défi est que, quand la personne qui va voyager répond au processus, il est trop tard pour évaluer quelle est la façon la moins chère pour avoir le visa et pour payer leur vol pour qu'ils aillent ailleurs pour avoir leur visa et on pourrait l'avoir fait trois semaines avant. Et en fait ceci est un problème et on essaie de travailler dessus.

Tijani Ben Jemaa: Je comprends parfaitement ce que vous dites, mais si on commence le processus tôt et si les gens répondent, normalement il n'y aurait pas de problèmes.

Steve Antonoff: Bien. Tijani, est-ce que vous avez d'autres points, d'autres commentaires à faire?

Tijani Ben Jemaa: J'ai à regarder les diapos et je vous dirai. Merci.

Steve Antonoff: Bien, est-ce qu'on a d'autres questions? Bien. Donc, Alan, puisque tu viens d'arriver, je vais répéter que les directives en ce moment sont publiées pour recevoir des commentaires du public et on va y répondre lors de la fermeture ou la conclusion de la période de commentaires publics. J'ai vu de bonnes idées, on a reçu de bonnes idées, on est en train de mettre à jour le texte dont on a besoin pour les directives. Donc, j'apprécie les commentaires. Je les trouve précis et opportuns.

Donc, je te suis reconnaissant. On répondra à tes commentaires et lorsqu'on publiera les directives finales et non pas la version préliminaire, tu verras qu'on a pris compte de tous les commentaires. Donc, je te suis reconnaissant. Tijani?

Tijani Ben Jemaa: Bien. C'est le dernier point sur la demande de remboursement. Tu as dit que parfois c'est mieux de rembourser les frais lors de la réunion suivante. Pour moi ce n'est pas le processus qu'on devrait adopter. Parce que moi je ne peux pas toujours payer et attendre jusqu'à la réunion suivante. Donc le transfert, virement est très bon, parce que ce n'est pas en général des frais qui ne sont pas représentatifs. C'est assez d'argent et je vais vérifier avec ma banque par rapport aux frais. Et je préférerais d'être remboursé avant la réunion suivante et même avant de voyager.

Steve Antonoff: Bien, je vais me rassurer de ce qu'on est en train de discuter par rapport au remboursement lors de la réunion suivante. Tu veux dire que ce ne serait pas possible lorsque c'est beaucoup d'argent. Mais normalement, lorsqu'on doit rembourser des frais qui ne sont pas beaucoup. Ce serait le cas pour la réunion, mais sinon, bien sûr si c'est assez d'argent on va le faire avant. Mais si c'est le 20 dollars que quelqu'un doit payer pour avoir son visa ce n'est pas trop. Il peut attendre jusqu'à la réunion suivante. S'il a reçu tout l'argent et il n'a que 20 dollars à recevoir et il coûte 60 dollars de faire le virement, on demande s'il va être présent lors de la réunion suivante pour lui rendre ces 20 dollars.

Tijani Ben Jemaa: Et en même temps j'ai une question concernant le billet d'avion et pourquoi on ne peut pas le payer en même temps qu'avec le per diem. Si on vous envoie le billet, on vous envoie tout. Et on nous dit qu'on ne peut pas le payer jusqu'à ce qu'on rentre de la réunion.

Steve Antonoff: Bon, c'est une discussion qui vient de longtemps. On nous demande même pourquoi on devrait payer ces frais pour que les gens viennent dans les réunions. On a commencé à payer, on a fait un virement et puis la personne ne vient pas dans la réunion et se doit payer en même temps leur billet d'avion. On doit leur virer davantage d'argent et je pense que ça ne fonctionnerait pas. Ce n'est pas juste de dire ceci. Mais en fait qu'on ne récupérera possiblement pas, mais normalement on ne peut pas récupérer l'argent pour soutenir les personnes qui vont voyager. On va virer l'argent en avance si l'on croit que vous allez venir dans la réunion. Mais vous devriez recevoir le remboursement du billet d'avion. Alan?

Alan Greenberg: Oui, j'ai deux commentaires. Là-dessus, vous avez raison. Si on a viré l'argent pour leur billet d'avion ce serait compliqué mais ce n'est pas différent du fait de leur acheter le billet d'avion. Et ce n'est pas une raison, ceux-ci peuvent vous le dire qu'ils ne vont pas venir. Peut-être qu'ils vont se servir du billet d'avion pour aller ailleurs ou alors ils pourraient garder l'argent. Est-ce que c'est vraiment un problème? La différence n'est pas énorme.

Steve Antonoff: Bon, si on achète le billet d'avion, on contrôle ce qu'il fait. Si on vire l'argent, on peut le récupérer parce qu'on contrôle le billet. Mais s'ils s'achètent le billet eux-mêmes et on leur rembourse l'argent on n'a pas le contrôle sur le billet d'avion. Et d'ailleurs, si on achète le billet et on

appelle la ligne aérienne on nous dit qu'on n'a rien à faire là-dessus parce qu'on n'a pas acheté le billet. Mais si c'est nous qui achetons le billet, on peut régler le problème avec la personne qui va voyager. Et s'il rate son vol ou s'il choisit de ne pas venir, nous avons des options et des recours pour récupérer l'argent.

Alan Greenberg: Oui, j'espérais que vous pourriez m'acheter des billets qui pourraient être remboursés pour les réutiliser. Parce que d'habitude ce n'est pas le cas des mes billets.

Steve Antonoff: Oui, d'habitude ça dépend de la ligne aérienne et de l'origine du billet du pays d'où vous voyagez. Normalement, ce sont des billets qui ne sont pas remboursables, mais vous pourriez récupérer l'argent si vous payez 100 dollars ou 200 dollars.

Non, c'était une rigolade.

Alan Greenberg: Quelle était la motivation pour la nouvelle règle de dire que vous n'allez pas payer tous les frais de virement des personnes qui voyagent?

Steve Antonoff: Avant que tu arrives, lorsqu'on fait des virements, en fait on dit à la banque de payer les frais des deux côtés. Donc en fait on paie les frais d'origine et d'arrivée. Mais en fait on voit que certaines des personnes qui reçoivent les virements doivent payer en même temps. Je ne sais

pas pourquoi la banque fait ceci, parce que la banque de destination reçoit déjà l'argent depuis la banque d'origine.

Donc ce que j'ai dit avant est que j'ai dit qu'il me semble que la banque est en train de faire une inflation des prix et ils veulent avoir le double d'argent. Et donc si vous vous -- si on veut vous enlever de l'argent là-dessus, on peut montrer les preuves d'avoir payé et pourquoi on devrait payer encore. On peut le traiter avec la banque et résoudre le problème. Demander à la banque de ne pas le faire.

Alan Greenberg:

Bon, je l'aurais fait autrement. Avant de créer une nouvelle règle j'aurais cherché des exemples où ça se passe et faire une petite recherche pour voir ce qui se passe. C'est peut-être des deux côtés. Ça veut dire, quand je reçois l'argent, je n'ai pas des informations de trace. Mais entre les deux, si on travaillait ensemble -- et Tijani, je m'excuse, mais je n'habite pas en Tunisie où il est plus difficile de contacter la banque. J'habite au Canada.

On devrait être capable de voir où ces 10 dollars vont avant de pénaliser la personne qui voyage sans avoir à parler à la banque. Si vous n'avez pas payé les frais, peut-être que je payerai 25 dollars, en tant que frais pour le virement. Donc peut-être que vous faites un prépaiement et moi je dois payer de toute façon. Je ne sais pas. Vous êtes les seuls qui m'ont envoyé des virements ces dernières années. Mais avant, j'ai toujours payé des frais.

Donc, menons une petite enquête. Ça va prendre du temps, mais au moins au saura comment le système marche avant de pénaliser les personnes qui voyagent, qui doivent déjà mettre des fonds un peu partout, par exemple les frais du taxi jusqu'à l'aéroport. Je dois payer 40

dollars pour aller à l'aéroport. Et ce n'est pas que je veux que vous le payiez, mais dans un voyage tel que celui-ci on me paie pour passer un jour de plus ici. Je ne vais pas me plaindre. Mais bon, je veux dire, ce n'est pas la faute des gens. Essayons de voir pourquoi ceci se passe.

Tijani Ben Jemaa:

Mais Alan, ça ne change rien par rapport aux informations du virement. On va se servir de ces informations si on veut les utiliser, mais sinon, on ne s'en sert pas. Mais c'est bon de l'avoir. Lorsque je me rends chez ma banque et s'ils ne veulent pas m'entendre je peux aller parler aux tribunaux. Je m'adresse aux tribunaux. Et ils savent que je peux le faire. Donc ils vont y repenser trois fois avant de dire qu'ils ne peuvent rien faire.

Steve Antonoff:

Est-ce qu'on a d'autres questions ou commentaires? Alan?

Alan Greenberg:

J'ai une question standard. Et c'est ce que j'ai laissé entendre. Je ne sais plus si c'était sur le commentaire d'ALAC ou mon commentaire personnel, mais je voudrais travailler ensemble pour minimiser la quantité de fois nous devrions traiter un cas en tant que cas spécial ou particulier, où la demande en fait est raisonnable ou considérée raisonnable. Je sais qu'il y a des points spécifiques, cette fois-ci on est en train de parler de -- je vous dirai de qui je parle. Mais c'est une personne à qui je fais confiance, qui a payé 14 dollars de moins dans un billet d'avion mais qui a dû rester 2 jours de plus.

Et la position d'ICANN est dure, parce qu'on lui a dit qu'on lui payait les vacances pour son hôtel. Et ce n'est pas raisonnable.

Steve Antonoff:

J'en prends note. Je répondrai. Le défi est où est le niveau moyen. Si une personne reste 2 jours de plus et dépense 1600 dollars et on paie 2 dollars pour le -- 800 dollars pour l'hôtel, on a épargné 800 dollars. Mais sinon, peut-être que ceci pourrait être 500 dollars d'épargne. Et si c'était 100 dollars? Quelle est la limite? Parce que, pour 100 dollars, est-ce qu'on devait payer pour toutes ces journées de plus que la personne va rester là-bas?

Alan Greenberg:

Bon, je pense que ça dépend des circonstances. Dans ce cas en particulier, la ligne aérienne ne vole jusqu'ici que quelques fois par semaine. Les lignes aériennes les plus chères volent tous les jours, et bien sûr, c'est plus cher. L'autre aspect est qu'on doit considérer à qui on pense. C'est une personne qui est venue pour la première fois, vous ne l'avez jamais vue, et les organisations de support et de service au client -- lorsque vous identifiez des personnes, vous les cherchez dans la base de données, c'est une personne à qui vous devrez faire attention parce qu'elle ne ment pas.

Et il y a une différence entre les voyageurs qui appartiennent à une catégorie ou à une autre. Ce n'est pas juste. Certaines personnes ne vont pas essayer de vous escroquer pour 100 dollars ou de 200 dollars. Et peut-être que d'autres vont essayer de le faire. Je connais ces organisations, ce type d'organisations. Il y a des personnes qui abusent.

Mais d'autres -- à d'autres on devrait faire plus de confiance et on devrait faire que les règles soient un peu plus laxes.

Steve Antonoff:

Oui, le problème ici est que la personne -- ICANN n'a pas vraiment d'autorité sur ces personnes. Et donc, on pourrait avoir de l'autorité sur une personne qui essaie de nous escroquer. Mais pour un volontaire, je ne peux pas dire à un groupe de parties prenantes qu'on doit soutenir les personnes qui appartiennent au système. Personne n'a pas de contrôle. Donc tout le monde devrait être traité pareil. Même si on sait que quelqu'un peut le faire pour de mauvaises raisons et peut-être -- et une autre ne le fait pas.

Alan Greenberg:

Non, je ne pense pas. Tu peux demander aux équipes de vérifier qui est safe. Il ne faut pas le publier.

[Tijani est en train de parler sans le micro]

Tijani Ben Jemaa:

Quand je t'ai posé une question et tu m'as répondu de la même façon, je ne pouvais pas te dire qu'il faut connaître les gens. Je ne pense pas que tout le monde essaie de garder l'argent du billet et ne pas venir. Ou qu'il va essayer de l'échanger pour un autre billet qu'on va le rembourser s'il y a un problème. Peut-être qu'il y a des personnes qui ne vont pas le faire, mais vous savez qu'il y a des personnes qui le feront.

Steve Antonoff: Oui, et en fait le défi pour nous est d'être dans la position de faire cette -- de prendre cette décision subjective de qui le fait, de qui ne le fait pas. Et je vous remercie de signaler que c'est peut-être très évident, mais peut-être ce n'est pas la position pour notre équipe de prendre ce type de décision.

Alan Greenberg: Bon, alors on doit payer le prix numéro un de plein d'autres interventions qui ne devraient pas être nécessaires. Et en plus, vous traitez certaines personnes, ou alors des personnes -- il y a des personnes qui en ont marre à la fin, et ils ne vous demandent plus rien. Et elles sont dans une position qui n'est pas juste.

Steve Antonoff: Je comprends. Noté. Quelqu'un d'autre?

Un participant: Non, j'ai écouté la contribution d'Alan. En fait, est-ce que vous pourriez contacter le président de l'AC, de la SO par rapport à cette situation? Serait-ce bon ou --

Alan Greenberg: Je vais répondre pour qu'il n'ait pas à nous faire honte. En fait, on pourrait appeler certains présidents et d'autres vont dire qu'ils ne veulent rien à voir.

Tijani Ben Jemaa: Oui, c'est ça.

Steve Antonoff: Je pense, c'est mon opinion -- non l'opinion de -- ce n'est pas l'opinion d'ICANN, ni de la chaîne, ni des personnes qui y publient des publicités comme on dit d'habitude. Mais je ne veux pas qu'en général on établisse des directives par rapport à cette situation qu'ICANN pourrait suivre.

Et si la communauté pourrait être d'accord, par exemple avec l'autorité que le président pourrait avoir pour traiter ce que j'appellerais les voyageurs problématiques, parce qu'on n'a pas de meilleurs termes, et c'était codifié et que la communauté supporte le fait que les voyageurs problématiques ne vont pas être tolérés. Alors Alan, je pense qu'on sera plus près de ce que tu proposes. Que si ces personnes se portent comme adultes, ce serait bien un bon cas.

Mais je pense que tout le monde doit être considéré avec la limite minimale. Mais notre instant, en fait, est de faire ce que tu as suggéré. Mais on se voit dans une position très -- on se trouve trop mal à l'aise pour le faire, en fait. Pour la circonstance peu fréquente que tu présentes.

Alan Greenberg: Comme tu dis, vous allez voir des présidents qui veulent le faire ou des gens qui ne vont pas vouloir le faire en terme de politique, comme question politique. Mais heureusement, les gens se divisent en 4 ou 5 groupes et on pourrait essayer de faire une distinction si on voulait le

faire. Et je dirais même que vous faites les distinctions de toute façon. Mais vous le faites à un niveau plus senior, à plus haut niveau.

Ça veut dire, je sais que vous m'avez bien traité, ça vous a coûté 200 dollars de plus et que vous avez dit non à une autre personne qui avait une situation différente. Donc, à la fin, on fait ces distinctions et c'est un grand problème pour vous et ça vous prend beaucoup de temps à vous, en tant qu'équipe. Et un problème qui a intérêt ici, et peut-être que je l'ai déjà dit, c'est de ne pas faire qu'un voyageur qui doit être présent dans une réunion à 9 heures du matin arrive à minuit le soir avant, après avoir voyagé 16 heures.

Et les règles en ce moment disent que si mon vol arrive à 5 heures après minuit vous me laissez venir un jour avant. Parce que si je commence à travailler samedi on ne m'aurait pas demandé de venir samedi. Mais peut-être vendredi, 5 minutes après minuit et c'est samedi après. Mais si le vol doit arriver 10 minutes avant minuit, je dois arriver vendredi ou samedi pour travailler dimanche. Et donc pour être raisonnable, je pense que vous auriez à vous adapter. Et c'est encore une fois une question de à qui on fait confiance et à qui on ne la fait pas.

Et donc j'ai résumé votre méthodologie lors d'une réunion où on m'a refuté, on m'a nié ce droit. Et on pourrait le résumer si on disait que vous allez payer une chambre pour la nuit si cela allait me servir pendant quelques heures. Mais si je dors là-bas toute une nuit, vous n'allez pas la payer. Et ce n'est pas raisonnable.

Steve Antonoff:

Bien. J'en prends note.

Tijani Ben Jemaa: Je connais, Steve, ce n'est pas facile pour toi. Je le sais, je comprends très bien. Mais je pense qu'il y a un problème ici. Parfois, comme Alan a dit, vous payez pour 5 heures des chambres d'hôtel en transit, mais on ne paie pas une nuit de plus lors de la réunion. Et c'est un problème. Vous avez parlé de flexibilité. C'est là, la flexibilité.

Steve Antonoff: Oui, je pense qu'on devra y réfléchir pour voir comment on peut établir une directive qui soit raisonnable pour ce qui est de l'arrivée. Je ne sais pas quelle est la bonne réponse, mais je pense qu'il y a une meilleure réponse. Donc je vais y réfléchir.

Alan Greenberg: J'ai 6 memos dans mon ordinateur que je pourrais vous envoyer.

Steve Antonoff: Oui, bien sûr, envoyez-les-moi.

Alan Greenberg: Oui, en fait le problème est la personne qui arrive 5 heures après minuit pour pouvoir avoir un jour de vacances. Est-ce que la personne choisit ce vol exprès pour avoir un jour de plus de vacances dans la ville? Est-ce que ce serait possible? Oui, bien sûr, ce l'est.

Mais en fait ce sera une décision des gens qui va être faite de fait ou alors sans le vouloir. Il y a une quantité représentative de voyageurs. Et si vous voudriez considérer si vous faites confiance à ces personnes ou

pas, vous allez dire oui, ou alors non, je sais que ces personnes vont essayer d'enlever n'importe quoi d'avoir des bénéfices. Il va falloir révéler -- il ne va pas falloir, dire qui appartient à chaque catégorie. Mais vous le savez déjà.

Steve Antonoff: Oui, mais si on traite 2 personnes différemment, et ça venait dans la réunion et on disait: « Bon, qu'est-ce vous allez faire si vous avez 2 situations pour cette personne et pour cette autre? » On ne peut pas faire de différences.

Alan Greenberg: Oui, mais dans le voyage dans lequel vous avez manié ce traitement il y avait des gens qui avaient reçu ce genre de traitement. Donc ce n'était pas cohérent. Je comprends ton problème, je ne vais pas poursuivre sur cette ligne.

Tijani Ben Jemaa: Non mais, Steve, vous avez toujours les moyens de vérifier si les personnes veulent avoir un jour de plus ou pas. Avec Internet ça prend 3 minutes et vous savez quelles sont toutes les possibilités et vous allez voir si c'est juste ou pas.

Steve Antonoff: Bien. Merci.

Alan Greenberg: C'est un grand travail. C'est génial.

Steve Antonoff:

Oui, s'il n'y avait pas le problème des défis, on ne serait pas nécessaires. D'autres commentaires? Bon, merci d'être venus. Je vous remercie de vos commentaires et contributions et je pense qu'on a fait des progrès ces dernières années. Et la plupart de ces progrès sont à cause des contributions que vous faites. On a toujours du travail à faire, on va continuer à travailler et merci d'être venus.

Tijani Ben Jemaa:

Merci, Steve, d'être tellement franche. Ce n'est pas la première fois que tu montres que tu es franche et que tu interagis de façon positive. Et je pense que toi et ton équipe, à partir de Matt qui est avec nous maintenant et tous les autres, tu devrais leur dire: « Vous êtes ouverts et franchises et je l'apprécie. » Parfois, on a eu des voyageurs qui ont eu des problèmes après minuit et ils appellent et Matt répond le téléphone. Je n'oublierai jamais. Et en ce moment on discute les améliorations et tu es franche. C'est très important. Merci, merci, merci.