
PRAGUE – Ombudsman 101
Sunday, June 24, 2012 – 13:30 to 13:45
ICANN - Prague, Czech Republic

Janice Douma Lange:

La salle pour avoir les écouteurs, mais au début, j'ai oublié de vous dire en tant qu'organisation globale, pour être la plus inclusive que possible, et pour que vous facilitez le travail, la participation de tous.

Si vous êtes un participant dans les sessions qui disposent de services d'interprétariat, vous pouvez collecter les écouteurs avec certains qui fournissent des traductions de certaines langues, pas toutes les pièces [au nom] les pièces At-Large, GAC, et au niveau Mezzanine, et ici congrès 1 et 2, fournit service d'interprétariat, donc, n'hésitez pas à utiliser ces services.

Chris LaHatte:

Merci Janice, je m'appelle Chris LaHatte, je suis l'Ombudsman de ICANN, j'aime toujours expliquer, aux nouveaux venus qu'ICANN dispose de nos « Ombudsman », et j'aimerais également vous présenter ce que je fais, mon travail, certaines personnes connaissent le rôle de leur « Ombudsman », mais vous ne savez pas exactement ce que je fais.

Observação: O conteúdo deste documento é produto resultante da transcrição de um arquivo de áudio para um arquivo de texto. Ainda levando em conta que a transcrição é fiel ao áudio na sua maior proporção, em alguns casos pode estar incompleta ou inexata por falta de fidelidade do áudio, bem como pode ter sido corrigida gramaticalmente para melhorar a qualidade e compreensão do texto. Esta transcrição é proporcionada como material adicional ao arquivo de áudio, mas não deve ser considerada como registro oficial.

Certaines personnes ignorent totalement le rôle d'ombudsman donc du médiateur, donc, nous préservons la paix, et cela fait partie de mon rôle, de mes responsabilités.

Donc, je vous encourage, et ceci est comme on dit bienvenue dans ma langue natale des nouvelles Zélande, qui se disent en Maori « Haere mai kit e Kaitiaki Mana Tangata, », bienvenue au gardien du peuple et c'est ce que fait un ombudsman, et c'est ce que moi je fais.

Qu'est ce qu'un ombudsman, il protège le peuple, et les gens, c'est un défenseur, de l'équité, c'est un protecteur des consommateurs, symbole de bonne gouvernance.

Le fait que nous ayons quelqu'un ici à entreprendre ce rôle est un message très fort que nous lançons aux gens qui sont en contact avec ICANN, pour montrer que nous sommes très sérieux, au niveau des affaires de gouvernance, et nous également, nous sommes en arbitre des disputes.

Donc, pour résumer ce que je fais, je suis indépendant, impartial, et neutre. Je revois, j'examine les faits, et je reçois les plaintes d'absence d'équité, et je suis également l'un des 3 systèmes de résolution des disputes ICANN, je suis le premier, le second.

C'est la commission de réexamen, et ensuite le rôle d'un examen dépendant, mais je n'aurai pas le temps d'entrer en détails pour les 2 autres, il y'a du contenu là-dessus, sur le site web si cela vous intéresse.

Il est important que vous sachiez ce que je représente, je protège la confidentialité, tous ceux qui viennent à moi savent que les seules personnes qui seront au courant de cette plainte, ce ne sera que moi et la personne qui soumette la plainte.

C'est très important que vous le sachiez et si on vous maltraite, on vous menace, on vous intimide, si vous avez peur de représailles pour avoir osé porter plainte, votre plainte sera protégée, confidentielle, et personne ne connaîtra votre identité.

Mais, je suis également impartial, je n'ai pas de parti pris, et je regarde les choses de manière neutre, et objective, je suis indépendant, et je vais expliquer davantage là-dessus, et bien sur le professionnalisme, le respect de la diversité.

Cela signifie que nous célébrons la diversité au maximum possible, et cela, ce n'est pas seulement la race, la culture.

Mais, les gens qui sont handicapés, les gens nous protégeons les gens afin que tout le monde puisse être traité avec équité, nous respectons les différences et parfois on a besoin d'approche différente pour résoudre les problèmes.

Donc, c'était un aspect juridique, mes pouvoirs sont octroyés par les statuts ICANN, et si vous regardez les sites web, il y'a beaucoup d'avantages de statuts.

Mais, moi, c'est le statut numéro 5 du personnel qui a rapport avec les actions du personnel ICANN, où la structure de soutien ICANN, et avec davantage de familiarisation d'ICANN, il y'a

beaucoup de SO, de structures de soutien et de possibilités de conflit sont vraiment très nombreuses.

Mais, j'ai également un rôle secondaire qui est de réserver un espace pour les affaire reliés aux consommateurs, je ne peux pas les aider forcément, mais je vais essayer de dire voilà ce qu'il faut faire, ou voilà la personne à qui vous devriez soumettre votre plainte.

Donc, pour parler de mes responsabilités du bureau, j'ai été nommé l'année dernière, et Frank Fowlie est le premier ombudsman du Canada, et j'ai un agent qui me soutient lorsque je pars en vacances, ou que je ne suis pas disponible.

Donc, il y'a toujours quelqu'un disponible à recevoir votre plainte.

Si vous consultez ce diagramme, il est peut être obsolète à l'heure actuelle, mais vous voyez où moi je m'insère en tant qu'ombudsman.

Il y'a une flèche jusqu'en haut qui est soumis au directoire, avant de mentionner que j'étais indépendant, et impartial.

L'une des raisons que je ne fais pas partie de la structure ICANN, j'ai mon propre budget, si vous gardez les documents du budget, vous pouvez voir mon budget et les commentaires.

Mais, mon budget est approuvé par le directoire, et non pas par le PDG, donc, je suis différent de tous les autres éléments à

ICANN, la raison est que je dois avoir cette indépendance, et à moi de faire quelque chose vraiment stupide.

Je ne peux être renvoyé que par décision de 75% du directoire. Donc, cela protège, préserve mon indépendance, et cela m'assure que si j'ai un cas épineux, on m'écrit ici que les gens qui sont bien connus, qui sont je peux les attaquer, sans avoir peur de représailles, et c'est vraiment très important pour effectuer le travail d'un ombudsman donc comment est ce que cela fonctionne.

Tout le monde a un site web et nous aussi, moi aussi, c'est la référence à mon site web, vous pourriez avoir une copie de cette représentation pour la suite, et les éléments clefs sont donc le formulaires de plaintes, les systèmes de plaintes, et à travers un système de gestion de dossiers.

J'ai également un cadre de travail d'ombudsman qui est disponible sur le site et cela présente de manière plus détaillée mes responsabilités, j'ai un modèle de logique pour expliquer comment je mène un bien.

Mais, mon activité est sur le site web, il y'a des nouvelles des discours, des questions les plus couramment posées, il y'a un blog qui affiche plusieurs choses, et une page fb, vous pouvez consulter celle-ci si vous le voulez vous abonner, vous êtes les bienvenus, et que puis-je faire?

J'ai fait déjà référence à ceci auparavant, je peux aider, faciliter les choses, je peux contacter certaines personnes du directoire,

c'est très large, mais n'importe qui, qui utilise internet est en contact avec ICANN, et avec SO, une entité de soutien peut avoir accès à mon bureau comme il y'a de gens qui pourraient utiliser, contacter l'ombudsman, combien d'utilisateurs internet moi je réponds, donc, potentiellement le nombre est illimité.

Mais, heureusement pour mon équilibre de travail et de vie personnelle, nous ne pouvons pas bien sur tout traiter tous ces problèmes, notre aspect les choses qui sont faites ou ne sont pas faites, par le directoire qui ne respecte pas les statuts.

Si vous pensez qu'un directoire outrepassé son autorité, vous pouvez venir me contacter, et je peux enquêter si je le pense également, je dirai au directoire parce que je n'ai pas peur de représailles, ni d'être soumis à la critique.

Il y'a des choses que je ne peux pas faire, je ne peux pas aller voir les choses administratives, je ne peux pas regarder les problèmes qu'il s'agit de contrat avec le fournisseur et ainsi de suite.

Ce genre de choses faites par le côté légal de l'ICANN, voilà un lien pour aller voir le formulaire de plainte et durant 8 ou 9 ans, le rôle de l'ombudsman est très actif.

Des gens n'utilisent pas tellement en fait ce formulaire, il y'a une autre chose, on peut connecter avec l'ombudsman c'est de venir me voir tout simplement.

Xx Là haut, vous venez me voir quand vous voulez, même c'est juste pour me dire bonjour, j'ai une photo ici du formulaire de plainte sur l'écran pour que vous puissiez le voir.

En fait, ce que vous faites c'est remplir le formulaire, ça me rejoint à travers un courriel et puis je réponds en général dans les 24h qui suivent parce que je suis humain, j'ai besoin de dormir de temps en temps.

Donc, ça veut prendre des fois du temps, et moi je suis aussi dans la nouvelle Zélande, de l'autre bout du monde, alors, des fois vous n'aurez peut être pas de réponses pendant les 12 premières heures, et peut être aussi des fois je voyage, donc, ça peut prendre 48h pour que je réponde. Mais, en général, ça vous revient assez rapidement.

Voilà le diagramme cela représente comment cela marche, la première chose que vous voyez en haut du diagramme, ce n'est pas si facile à voir sur l'écran parce qu'il y'a beaucoup d'informations qui est née sur cette diapositive plutôt petite.

Mais, ça commence avec quelques problèmes qui vous embêtent?

Vous faites une plainte, et donc, il y'a une façon logique de suivre comment le procédé marche, qu'est ce qu'il y a, qui est la personne qui se plaint, est ce que ça vaut le coup, est ce que j'ai eu le temps, est ce qu'il y aura un impact personnel, est ce que je peux m'occuper de cette plainte, en faisant seulement, en

étant meilleur, ou juste en résolvant le problème avec la personne concernée.

Des fois, je dis non et je dirai à la personne qui a fait la plainte, je ne vais pas m'occuper de votre problème, souvent parce que je n'ai pas le pouvoir de le faire, ou alors, je vais toujours essayer d'expliquer quand même, avec qui il doit contacter pour cette plainte, et puis sinon ben je commence une investigation, une enquête et je vais voir.

Je rapporte le problème à l'autorité qui correspond deux fois je vais aller voir le directoire, et lui dire voilà il se passe quelque chose qui ne va pas là, et je m'attends à ce que le directoire me donne une réponse si je fais une plainte telle.

Donc, j'ai aussi le pouvoir d'enquêter les choses à ma manière, s'il y'a quelque chose qui ne va pas bien, et un système qui n'est pas bon, je commande une enquête.

Je dis au directoire ce que je vais faire et comment je vais m'y prendre, j'écris un rapport qui va peut être, être critique pour quelqu'un qui va peut être représenté une critique de quelqu'un d'autre, encore une fois un autre modèle opératoire.

Je m'excuse d'avoir mis autant d'informations sur un si petit diapositive, mais c'est quelque chose que vous pouvez regarder ou aller voir plus tard si vous voulez.

C'est un petit peu la façon de la structure que ça marche, fonctionne du moins, voilà, c'est moi, donc maintenant, j'ai

quand même un peu le temps pour des questions si vous voulez, merci beaucoup.

(Silence)

Mona Al-achkar:

Merci je suis Mona, je viens du Liban, j'enquête sur la cyber sécurité, ma question est ce que vous avez eu des cas où la sécurité gouvernementale était incluse, je dirai est ce que la plainte, je dirai est ce que ça concernait quelque chose qui ne correspondait pas avec la sécurité ou la sauvegarde?

Chris LaHatte:

Est ce que vous voulez dire quelque chose qui a avoir avec un gouvernement et un plaignant?

Mona Al-achkar:

Peut être un gouvernement ou un département qui restera responsable de la sécurité sociale peut être.

Vous savez, il y'a des fois des organisations qui sont impliquées dans la défense de certains intérêts qu'ils soient sociales, qu'est ce que c'est souvent, c'est considéré comme quelque chose un sujet sur lequel il pourrait vous parler ou comment est ce que ça se passe, qui va prendre la défense de ces gens là?

Chris LaHatte:

C'est une très bonne question. C'est quelque chose que j'ai considéré beaucoup dernièrement, nous n'avons pas encore eu de telles plaintes.

Quelqu'un a récemment d'ailleurs, m'a fait une plainte à propos de le registre cessé dans leurs pays, mais c'était pas vraiment, ça n'avait pas vraiment à voir avec la sécurité.

C'était comment la chose était gérée, mais c'est un sujet sur lequel je pense si quelqu'un voulait faire une plainte sur ce genre de problème, je crois que j'ai le pouvoir de faire une enquête et la confidentialité avec laquelle je fais mes enquêtes sur ces plaintes, assurerait que cette personne sera protégée, et bien sur on doit faire face à ces problèmes là avec beaucoup d'attention plus que pour une plainte standard, disons normale, mais, maintenant vous savez comment me contacter.

(Silence)

Chris LaHatte:

Je voudrais rajouter, vous saurez comment me contacter quand vous regardez la prochaine audio.

Clive Grace:

Je suis un directoire indépendant de Nominet, est ce que vous pouvez nous expliquer combien vous avez de plaintes, quelles sont les choses sur lesquelles vous avez enquêté? Est-ce que vous faites un rapport?

C'est une pratique commune à travers pour beaucoup d'ombudsman est ce que vous faites ça, vous faites des rapports?

Chris LaHatte:

Oui, la réponse est oui, je prépare un rapport annuel et je fais ça seulement une fois, et c'était en fait le rapport, c'était sur les choses que l'ombudsman avant moi, le médiateur avant moi avait fait l'homme de plainte.

Ça c'est un chiffre qui croit beaucoup en ce moment, si on compare par rapport à la période de Janvier au 15 Juin l'année dernière, il y avait 10 plaintes, et cette année, pour comparer je gardais la même période de temps, il y'a eu 134 plaintes.

Donc, il y'a vraiment des raisons pour cela, il y'a eu un hiatus au bureau entre le médiateur précédent et moi avant que je sois élue ou mise en place, ils sont nommés.

Je ne sais pas vraiment pourquoi le chiffre a augmenté longtemps à part cette excuse là, mais, il y'a des problèmes difficiles en relation avec les nouveaux gTLDs.

Beaucoup de problèmes je peux pas vous en parler, parce que bien sur il y'a la confidentialité, mais de temps en temps, j'écris des rapports que vous pouvez voir sur mon blog, et un de ces rapports c'est quelqu'un qui disait qu'il y avait des injustices sur la publicité des nouveaux gTLDs, sur les programmes des nouveaux gTLDs.

Ce qui veut dire que lui n'avait pas eu la possibilité de faire sa demande à temps.

Donc, j'ai considéré cela que sa plainte n'était pas bonne, n'avait pas de fondations du moins, un autre des rapports que vous verrez sur le site web c'est une plainte qui est à propos d'un processus d'élection dans une organisation régionale At-Large, et encore une fois je n'ai pas suivi cette plainte.

Je n'ai pas fait de suivi à cette plainte parce qu'en fait la personne qui faisait la plainte n'avait pas vraiment compris comment le procédé d'élection fonctionnait.

Il n'y avait pas de raisons, donc, voilà, c'est un exemple, quand je fais un rapport pour le directoire, je le publie, j'aime bien le publier, mais vous ne voyez pas beaucoup de rapports, c'est parce que je focalise sur les médiations.

Donc, si vous avez une plainte qui est confidentielle, une plainte à laquelle je fais face, il y'a un processus de médiation, c'est confidentiel.

Donc, bien sur vous n'allez pas savoir ce que je vais faire la plupart du temps, j'espère que les gens qui ont utilisé mon bureau, enfin, ma position, ont bien compris ce que j'avais fait, et ont partagé le message, et on dit aux gens qui avaient des problèmes qu'il y a une personne qui peut les aider avec leur problème.

Filiz Yilmaz:

Merci, alors est ce que je peux faire une suggestion, je vois qu'il reste deux personnes, mais, on doit aller de l'avant, on a 3 autres présentations à faire.

Donc, ce que je peux suggérer que Chris prendra vos questions vous voulez poser des questions dans la salle où il est, où il se trouve il est là pour parler aux gens face à face aussi personnellement.

Est ce que vous voulez bien nous indiquer où vous vous trouvez dans cette réunion durant cette conférence, que les gens puissent vous voir.

Chris LaHatte:

Je suis au niveau Mezzanine, étage Mezzanine, et vous verrez une grande bannière en dehors de mon bureau à côté des bureaux.

C'est sur la carte qu'on vous a donnée, et ça dit au fils un ombudsman qui veut dire bureau du médiateur, et vous pouvez venir me voir là, si vous voulez passer du temps avec moi.

Ça serait peut être mieux, vous me le dites avant de sortir de cette salle, comme ça, je vais venir de temps en temps, j'espère que j'allais dire au revoir et merci dans chaque ...

[Fin de la transcription]