

---

TORONTO – Ombudsman 101

Sunday, October 14, 2012 – 11:45 to 12:00

ICANN - Toronto, Canada

FILIZ YILMAZ: Nous sommes ici pendant toute la semaine, si vous le voulez et un membre vous vous rappelez, on a eu ce changement Janice a pris la place de Chris, et Chris est revenu, c'est notre Ombudsman, notre médiateur, et il va parler du rôle dans cette sphère, et comment il fonctionne ce qu'il fait, ce qu'il ne fait pas également, s'il vous plaît, introduisez-vous Chris et je vais échanger vos diapos.

CHRIS LAHATTE: Présentez-vous donc, bienvenus à tous, il s'agit maintenant, on va parler de l'Ombudsman du médiateur administratif ICANN, et je vais commencer à souhaiter la bienvenue à tous et je vous dis là.

En Maori de la nouvelle Zélande, et une partie de la diversité d'ICANN, c'est que nous ...Ils ont embauché quelqu'un qui a 12000 kilomètres de distance, et mon anglais n'est pas similaire à l'anglais parlé par d'autres.

Mais, bienvenue quand même et en Maori, cela veut dire bienvenue du à bureau du gardien du peuple, et telle est ma mission.

Cela me permet de commencer en vous expliquant une question, qu'est ce qu'un Ombudsman, et qui suis-je?

La plupart des gens n'ont jamais entendu parler de l'ombudsman ou bien ils comprennent vaguement la signification.

---

*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.*

---

C'est une position administrative qui est à peine bien définie dans leur esprit, je vais vous expliquer ce que fait le Ombudsman, qu'il n'existe que depuis 2004:

J'étais nommé l'année dernière, j'ai un assistant qui me soutient pendant mes absences, et je vais le mentionner spécifiquement parce qu'il va nous rejoindre plus tard, et pendant quelques jours également, il sera parmi nous. Merci!

J'aimerais vous expliquer ce qu'un ombudsman, c'est un protecteur du peuple, des gens, c'est un enquêteur et ce qui est important, c'est qu'il soit impartial, neutre, et respecte l'aspect confidentiel, et comme vous allez voir, au fil des diapositives, vous allez comprendre pourquoi il faut que ces qualités soient respectées, et parmi les 3 dernières caractéristiques: La partialité, la neutralité et la confidentialité sont les plus importantes.

Tout cela est résumé dans le concept d'être protecteur des droits des gens, comment est ce que je le fais, j'enquête sur les plaintes.

Si quelqu'un dit que quelque chose se déroule au sein de la communauté ICANN qui est injuste, vous venez me voir.

Je suis l'examineur des faits, si quelqu'un dit: « Cela s'est produit, voilà ce qui m'est arrivé », et je vais l'analyser et dire « Passez en revue les faits, écoutez les deux parties, et essayez de trouver une solution ».

Et je le fais parce que je suis un professionnel de résolution alternative, je suis un médiateur, et beaucoup de travail que je fais, c'est de rassembler les gens, restaurer la communication pour essayer de faire ce processus de restauration qui nous permet de mieux travailler ensemble en communauté.

Je veux que les deux parties quittent le processus, pas forcément ancien membre, mais, en pouvant se regarder et d'être comme satisfait des résultats,

---

et je fais partie des 3 systèmes de résolution de dispute ICANN, et nous avons également une commission de reconsidération, et également de réexamen, et donc, deux autres processus qui sont plus formels.

Pour faire mon travail, j'ai des valeurs que je dois respecter, ce que je fais est confidentiel, et il est très important pour les gens qui viennent me voir parce qu'ils ont des questions très épineuses, qu'ils me présentent.

Et je permets de rétablir l'équilibre des pouvoirs, peut être que vous aurez peur de l'autre, et préoccupé des représailles, et si vous plaigniez votre entreprise pourrait être mal traitée, parce que vous venez me voir, personne n'est au courant de la plainte sauf moi, et également le plaignant:

Nous sommes les seuls au courant de cette plainte, lorsque j'examine le problème, je suis impartiale, je ne suis pas un défenseur de cause, et il est important de me distinguer d'un avocat.

Un avocat va se battre pour vous, et trouver, obtenir un résultat, et vous serez mécontent, si l'avocat n'aborde pas le problème de cette manière, mais, l'ombudsman est différent, je suis impartiale, je ne prends pas partie, j'examine la question est ce que c'est injuste, est ce qu'il y'a eu un mauvais comportement, quelqu'un n'a pas... Les droits de quelqu'un m'ont été méconnus, est ce qu'il y'a un problème de diversité qui doit être examiné.

Et pour me permettre de faire mon travail, je suis indépendant, je vais vous expliquer rapidement comment cette dépendance est sécurisée au sein de la communauté ICANN.

Le professionnalisme, je vais m'assurer que je fais mon travail dans le respect des meilleures pratiques internationales, j'ai des courses d'ombudsman, il faut

---

respecter la diversité également, et ICANN devient véritablement une organisation multinationale.

Nous devons accepter le fait qu'il y'a beaucoup de gens différents des idées différentes, et nous devons apprendre à respecter ces idées et s'assurer que tout le monde communique et se comprenne.

Pour le faire, l'une des valeurs fondamentales, est d'exceller dans notre travail. J'ai des détails juridiques un peu intéressants, mais dans les statuts ICANN, il est affirmé, mes pouvoirs sont affirmés, donc, je...

Des actions, la décision ou des inactions par le personnel ICANN, le board, ou les structures de soutien, et vous serez surpris de savoir à quel point cela est large.

Rappelez-vous pouvoir le son organigramme qui allait à tous les usagers internet, et probablement ma juridiction, mon domaine de compétences inclut également tout cela.

Et j'ai d'autres questions également aux consommateurs au sein d'ICANN, et c'est souvent parce que les gens ne savent pas où se tourner pour soumettre leur plainte, et peut être que je ne peux pas les aider directement, mais je peux les orienter.

Notre fonction de l'ombudsman, au sein de l'organisation multipartite, est un symbole de bonne gouvernance.

Nous avons toute cette structure complexe communauté complexe et nous sommes des soutiens à la communauté, nous avons non seulement la structure, mais nous avons également quelqu'un au sein de cette structure qui s'assure que vous soyez traités avec équité, un symbole de bonne gouvernance, cela est vraiment essentiel.

---

Vous avez déjà vu cet organigramme très souvent ce matin il me semble, mais la raison pour laquelle je l'affiche en diapositives, c'est que vous pouvez voir où s'inscrit l'ombudsman: En haut, à gauche.

L'ombudsman est soumis directement au board du directeur, je ne fais pas partie de la structure du personnel, ni au sein de la communauté, le board ne peut me renvoyer qu'en cas de faute grave qualifiée et après un vote de 70% la raison n'est que l'ombudsman de temps à autre doit effectuer des choix difficiles parfois, et le cas échéant je critiquerai le board pour ces actions en disant:

Ce n'est pas équitable si je serai au sein de la structure personnelle, je serai préoccupé par les représailles, les effets d'une telle critique par rapport à mon avenir dans la société.

Mais, puisque je suis indépendant, cela me permet d'avoir cette liberté, d'examiner toutes les questions, sans craindre des représailles et cela est également très important.

Bon un exemple de plainte, parce que jusqu'à présent je parlais de théorie et de structure, mais j'ai donné quelques exemples ici et j'aimerais les passer en revue.

Le premier était que j'étais dans une réunion avec... et si, par exemple, il y a eu des commentaires que j'ai faits qui manquaient de respect à quelqu'un et sexistes.

Cela peut vous sembler un détail mais pour une organisation qui se base sur les volontaires doit se respecter et respecter le travail que chacun d'entre nous produit en tant que volontaire et la dernière chose dont nous avons besoin c'est quelque chose d'inapproprié se produise.

---

Et dans ces circonstances ICANN mène une enquête, rassemble les parties et suggère qu'il y ait de meilleures manières de procéder, peut-être demander des excuses. Beaucoup de choses qui pourraient être faites.

Un autre exemple, joindre une organisation de soutien. Parfois ils ne veulent pas vous accueillir dans leur club et de temps à autre je peux demander à mener une enquête pour voir comment résoudre ce problème et encore une fois, je commencerai en établissant la communication entre les parties et je vois souvent que, parfois, ils communiquent mal et une fois que vous les rapprochez, vous allez voir qu'ils ne communiquent pas de choses si différentes que ça.

Donc, voilà, là je peux aider à résoudre certaines choses qui sont injustes. Par exemple, des politiques également qui sont injustes contre votre pays, contre un groupe, contre le membre de votre sexe.

Donc on peut me demander de mener une enquête sur la question. Des retards dans le refinancement et peut-être qu'ICANN ne fonctionne pas aussi bien qu'il le faudrait. C'est assez rare quand même...

Mais autre chose, je peux faire ce qu'on appelle les enquêtes "*on motion*" si je décide moi même qu'il y a quelque chose que je devrais examiner, je peux m'autosaisir, aller au board et dire ; il y a quelque chose sur laquelle je devrais enquêter et ils seront, en général, d'accord et je mènerai ma propre enquête, sans avoir été saisi par un plaignant.

Et cela me donne des pouvoirs additionnels pour examiner des problèmes systémiques qui pourraient surgir.

Des choses que je ne puis faire, par exemple, je ne peux analyser des questions de nature administrative interne si leur coordinateur n'a pas été changé assez

---

récemment ou bien que quelqu'un du personnel pense avoir été mal traité au sein du personnel ICANN...

Cela ne rentre pas dans mes compétences; ni les questions se rapportant aux conditions d'entrée au board ou d'enquêter sur les relations vendeur-fournisseur.

Une plainte est soumise, je décide si j'ai compétence pour examiner cette question. Parfois ce n'est pas le cas, et je dirais aux parties; désolé, je n'ai pas les pouvoirs, les compétences pour connaître de cette affaire mais peut-être que vous devriez avoir votre avocat ou orienter cela vers la complaisance contractuelle.

Si j'avais compétence, j'ouvre un dossier et je lance une enquête. La première phase bien sur est de dire, est-ce-que cette plainte a un fondement.

Et si c'est le cas, j'explorerai les options de médiation et d'autres formes de résolution des disputes et finalement j'arriverais aux parties pour résoudre la dispute. Mais, parfois, on ne peut pas.

Et je vais donc écrire un rapport, et ces rapports seront soumis au board et publiés sur mon site, sur mon blog en général.

J'ai des liens pour afficher, pour vous montrer comment cela a fonctionné, ma page d'accueil pour soumettre des plaintes et mon blog où j'écris sur plusieurs questions en se rapportant à l'Ombudsman et j'écris mes rapports et autres articles.

Donc, pour résumer, je vous ai parlé un peu de la théorie et de la pratique de l'Ombudsman et je vous ai expliqué pourquoi il est important de me connaître moi.

---

Je pense être assez abordable, j’ai un bureau à dockside 4 à l’étage du bas, si vous voulez venir me voir même pour dire bonjour, vous êtes les bienvenus.

Mais, à chaque réunion ICANN, je suis disponible si vous voulez déposer une plainte, vous ne voulez pas la soumettre à travers le système de gestion des dossiers, je serai heureux de vous voir.

Mais il est important, comme je l’ai dit auparavant, que vous réalisiez que l’Ombudsman est un symbole de bonne gouvernance pour ICANN.

Peut-être que je ne suis pas particulièrement imposant, mais c’est une fonction importante pour l’Ombudsman de montrer que bien qu’il y ait cette structure complexe, il y a des mécanismes internes pour assurer le caractère égalitaire et équitable. J’agis comme une sorte de conscience à ICANN.

Ce sont mes détails, donc mes informations de contact et une photo de moi. Ils m’ont choisi à partir de Los Angeles, mais en fait je travaille à Wellington en Nouvelle Zélande.

Si vous êtes là-bas, n’hésitez pas à venir me voir dans ce bureau également, bien que je pense qu’il n’y aura pas beaucoup de visites en chair et en os. Merci de m’avoir entendu et « *Kia Ora* » ; c’est en maori. Cela veut dire merci et au revoir. Et j’ouvre le micro aux questions.

FILIZ YILMAZ: J’ai une question. Chris, pouvez-vous nous dire combien d’enquêtes d’autosaisie est-ce-que vous avez initié et quels ont été les résultats?

---

CHRIS LAHATTE: C'est une très bonne question. Je suis Ombudsman depuis un peu plus d'un an et je n'ai pas encore initié aucune enquête d'autosaisie. Plusieurs fois, j'étais sur le point de le faire et les problèmes se sont résolus par eux-mêmes.

Mais, c'est une compétence qu'il faut garder au fond de la mémoire parce que si quelque chose se produit, je dois pouvoir l'invoquer. Mais, il est rare.

FILIZ YILMAZ: Deuxième question. Combien de dossiers sont résolus sans référence au board et combien de fois avez-vous dû écrire un rapport au board là-dessus?

CHRIS LAHATTE: Presque toutes sont résolues sans avoir à écrire un rapport au board. Pendant mon année d'opération, j'ai écrit 4 rapports au board. Et tant que cela ne se produit, aucun de ces rapports...

C'est plutôt une petite tâche un peu secondaire, c'est que ces plaintes n'ont soulevé aucune question qui justifie une action du board.

Si vous avez une question, pouvez-vous prendre le microphone et poser la question au microphone.

La caméra vous verra et on vous entendra. Allez au microphone et posez la question. Et comme référence, si vous allez au microphone, déclinez votre identité et vos noms apparaîtront correctement dans les transcrits parce que tout cela est rapporté minutieusement.

---

VICTOR NDONNANG: Je m'appelle Victor Ndonnang, je suis un boursier ICANN. Merci à l'Ombudsman pour sa présentation. Ma question est simple, je veux comprendre qui paie l'Ombudsman?

Il est difficile... Si ICANN paie l'Ombudsman, il peut y avoir un conflit d'intérêts et l'Ombudsman ne pourra critiquer ce qui se produit, se déroule à ICANN.

CHRIS LAHATTE:: Bonne question, dit monsieur Latache. J'ai un contrôle indépendant... le conseil de mon bureau est sur le site web. J'ai un budget annuel et les processus... Je calcule mon budget fonctionnel qui comprend mon salaire ainsi que mes autres dépenses. Et cela est présenté au board qui l'approuve. Mais le budget et la version préliminaire du... et le budget final est postée, affichée sur le site.

Et le budget final est posté affiché sur le site les commentaires en terme de contrat j'ai un contrat avec le board qui détermine mon salaire en terme et les conditions de ma nomination, et comme pour les autres questions de comportement, cela est décidé par une décision à la majorité qualifié de trois quarts, il n y a qu'une demande d'application, donc j'imagine qu'elle sera approuver à l'unanimité.

ANDREAS DIAMINI: Je m'appelle Andreas Diamini. J'ai deux questions combien ça coute pour soumettre une plainte et deuxièmement en quoi vous vous distinguez des autres résolutions des disputes?

J'aurais du dire c'est gratuit. Ça ne coute rien de venir me voir c'est un service qui est fourni par ICANN, donc même si c'est vrai une enquête très large très importante ça ne coute rien.

---

Et pour la deuxième réponse quand il s'agit des fournisseurs de résolution de disputes ce qui me définit c'est que moi, j'essaie plutôt d'être un médiateur, et ça se dit d'ailleurs sur mon site web.

J'ai un institut en nouvelle Zélande, j'ai un master en résolution de dispute à l'université, si j'ai besoin de ...j'ai des contacts dans les cercles de résolution de dispute de la nouvelle Zélande, si je suis un membre de l'association de ombudsman qui est basé aux états unis et aussi de l'association d'ombudsman qui est basée à Vienne.

Ils sont des intuitions internationales qui fournissent des résolutions de disputes, de l'aide pour les résolutions de dispute pour moi aussi, est ce que ça répond à votre question?

La question était quelle est la différence entre ce que vous faites, est ce qu'il s'agit d'amener des disputes, enfin, disons, des disputes des plaintes des internautes ou...

Est ce que je peux amener un problème vers vous au lieu d'aller à un fournisseur de service de résolution de disputes?

CHRIS LAHATTE: Je n'avais pas compris votre question excusez moi c'est une question valable, en fait, si c'est un problème entre un client et un registraire je n'ai pas la juridiction de m'en occuper parce que ce n'est pas une plainte entre ICANN et un corps de soutien.

C'est une relation contractuelle et commerciale les gens sont pas forcément traités bien, de bonne façon par les registraires ou des fois les clients ne traitent pas les registraires d'une façon juste non plus.

---

Mais je n'ai pas la juridiction dans mes statuts ou dans le domaine de mon travail pour intervenir dans ces disputes-là occasionnellement, je vais peut être essayer de résoudre une dispute en faisant un peu... en utilisant les processus de médiatisation et la raison pour laquelle je fais ça c'est que si les parties sont toutes les deux veulent bien que j'intervienne pour résoudre le problème à ce moment là je peux travailler avec eux mais à moins qu'elles soient d'accord avec moi je ne peux rien faire de mon côté je voulais juste m'assurer que c'était (mauvaise qualité audio) quoi? J'ai froid un peu.

JOAN KERR:

Joan Kerr, fondation pour la construction des communautés des systèmes, si vous n'avez pas des disputes à résoudre en termes de votre bureau est ce que vous avez accès aux problèmes précédents? Est ce qu'il ya eu déjà des problèmes dans le passé? Est ce qu'il y a des politiques qui sont arrivées après ces résolutions?

Oui, j'ai un système qui me donne toutes les données de ce qui a été fait de façon précédant, et tous les ans il y a un rapport qui discute ce qui a été fait dans les domaines ou il ya des changements qui doivent être fait des fois oui il ya des politiques qui ont étaient changées par le bureau du directeur en fonction du résultat pas par moi mais par mes prédécesseurs Fan Parli par exemple.

Donc je pense j'ai l'habilité oui j'ai la capacité d'influencer le bureau si c'est nécessaire merci.

CHRIS LAHATTE:

Est ce qu'il y a d'autres questions svp? Excusez moi je vais-je vous demander de traduire mes propos mais ça sera très court je crois que ça sera utile pour que

---

l’Ombudsman, le rôle de médiateur de l’ombudsman, c’est juste deux ou trois phrases.

CHEIKH BAYE: Vous devez répéter par ce qu’il doit mettre ses écouteurs je dois m’excuser parce que mon français n’est pas adéquat je m’appelle Cheikh Bai je suis boursier ICANN je suis conseillé du comité de la communication de la Mauritanie j’ai juste deux remarques qui à mon avis vont clarifier votre rôle et vos propos:

La première c’est que oui le médiateur, l’ombudsman est payé par l’ICANN mais ça n’influe pas son indépendance je crois qu’il est très important de remarquer qu’une fois que vous êtes nommé vous ne pouvez pas être changé sauf pour une faute très grave par une majorité absolue.

Même plus que ça apparemment par 75% je crois des votes, on a bien les juges qui sont payés par l’état, le gouvernement les ministères des finances et pourtant le juge est sensé être indépendant.

Donc l’indépendance du médiateur n’est pas niée par le fait qu’il soit payé par l’ICANN.

Deuxièmement, le fait qu’il n’y ait pas eu de conflits que vous avez été amenés à résoudre ne veut pas dire que votre post est inutile, pourquoi?

Parce que il serait très bien que les gens ne soient pas malades mais ce n’est pas pour cette raison qu’il ne faut pas avoir des médecins et des hôpitaux.

La présence déjà des médiateurs est quelque chose d’à peu près, en quelque sorte de préventif du conflit.

---

De plus, s'il y a un conflit et que les gens vont vers l'arbitrage cela coute excessivement cher, merci.

Ce sont des observations très valables, je pense que vous focalisez sur la valeur du l'ombudsman, en tant qu'un symbole pour la bonne gouvernance et comme vous l'avez dit même si je n'ai pas beaucoup de travail le fait que je sois ici assure les gens qu'il y a quelqu'un pour résoudre les problèmes xxx je suis là, imaginez vous, c'est comme ça merci.

Merci Chris c'était très intéressant, nous finissons la séance du matin pour ce groupe de la fin de ces préservations matinales, nous allons faire une pause jusqu'à 2h jusqu'à 14h.

Donc à 14h dans la même ici nous continuerons avec les outils de participation nous allons vous expliquez qu'elles sont les outils que nous avons en ligne que vous pouvez utiliser pour participer.

Nous allons continuer pas seulement trois fois qu'on va se voir, les instruments que nous avons pour coordonner entre les réunions notre participation devrait continuer.

Nous allons parler des registraires des registres, des nouveaux GTLD les nouvelles modes qui vont arriver et aussi la conformité contractuelle, de retour svp allez manger et prenez un café et revenez à 14h merci.