

---

BARCELONE – Session de travail des dirigeants régionaux et de l’ALAC (2 sur 13)

Samedi 20 octobre 2018 – 10h30 à 12h00 CEST

ICANN63|Barcelone, Espagne

MAUREEN HILYARD : Très bien. Nous allons nous retrouver. J’espère que vous avez eu le temps de prendre une petite pause et je crois que c’est très opportun d’avoir le département des finances, l’équipe des finances, Xavier, Becky et ainsi de suite qui vont donc nous parler et effectuer différentes présentations et pouvoir répondre également à vos questions.

BECKY NASH : Merci beaucoup, Maureen. Je suis d’ICANN Org, département de finances. Nous sommes très heureux de nous retrouver ici pour vous mettre à jour. Nous avons notre directeur financier, Xavier Calvez, qui est présent ainsi que Shani Quidwai d’ICANN Org. Nous allons avoir une présentation, une mise à jour financière.

Nous avons donc des transparents sur nos résultats pour l’année fiscale 2018. Nous allons vous parler donc du plan opérationnel pour l’année financière 2020. Nous avons également des transparents sur le PTI et l’IANA pour le budget et le plan opérationnel. Et pour le PTI et l’IANA, vous avez un budget qui doit être commenté, il y a des périodes de commentaires publics. Et nous allons une séance des questions et réponses également.

---

**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.**

---

Première section, c'est les résultats de l'année fiscale 2018. Pour commencer, dans le cadre de cette présentation, j'aimerais vous indiquer que pour l'année fiscale 2018, nous avons la structure de rapport que nous vous présentons souvent à la communauté pour que vous puissiez voir comment fonctionne notre département financier, donc les opérations de l'ICANN avec le financement et les dépenses pour les opérations de l'ICANN. Et pour l'année fiscale 2018, il y a une boîte bleue en bas qui parle des dépenses pour la transition de l'IANA. Rappelez-vous que pendant l'année fiscale 2018, c'est la dernière année où nous avons des dépenses de transition budgétées et enregistrées à partir du fonds de réserve.

Sur la droite du transparent, en orange, nous avons le programme des nouveaux gTLD. Je vous rappelle que cela est en rapport avec les 360 millions de dollars qui ont été collectés en frais de dossiers. Donc il y a un financement, il y a des dépenses pour ce programme.

Sur la droite, nous avons *Total ICANN*, donc les totaux, les chiffres consolidés.

En gris, en bas de ce transparent, vous avez les fonds qui sont gérés par segment ou opération, donc les fonds pour les nouveaux gTLD par exemple, le fonds opérationnel, fonds de réserve, le fonds pour les nouveaux gTLD et les résultats des ventes aux enchères. Cela fait également partie du programme des nouveaux gTLD.

Pour l'année fiscale 2018, cela, c'est la période de 12 mois, de juillet 2017 à juin 2018. Vous avez généré un excédent de 2 millions de dollars avec un financement de 134 millions de dollars et des

---

dépenses en liquide de 132 millions de dollars. Les opérations et financements de l'ICANN étaient de 1 million plus bas que la période annuelle précédente. Et par rapport à notre budget, de 9 millions de dollars en-deçà. Cela est principalement dû à une croissance anticipée qui a été plus lente par rapport au dépôt de dossiers pour des nouveaux TLD. Donc étant donné qu'on avait un financement moindre, nous avons dû gérer nos dépenses pour l'année fiscale 2018, nous les avons baissées 2 millions de dollars et de 14 millions de dollars par rapport au budget de l'année fiscale 2017.

Nous avons assisté à une stabilisation de la croissance du financement, c'est pour cela qu'on avait eu des pertes budgétaires et que nous avons pris des actions à ICANN Org pour réduire les coûts pour que les dépenses ne soient pas plus élevées que les fonds que nous recevons en financement. Donc dans toutes les catégories de coût, des économies ont été réalisées. Très bien.

Alors là, vous avez les pertes et profits pour l'année discale 2018, les opérations une nouvelle fois de l'ICANN. Donc cela comprend les dépenses de la transition IANA et du PTI. Donc nous étions en baisse par rapport à ce qui était budgété. Nous avons les chiffres réels e 134 millions de dollars par rapport au budget 143 millions de dollars. Donc vous voyez qu'il nous manquait 9 millions de dollars.

Au niveau des dépenses, 131 millions de dollars par rapport à 143 millions de budgétés, ce qui représente donc une variance budgétaire de 12 millions de dollars. Mais cela est favorable puisqu'il s'agit de dépenses ; on dépense moins. On a moins dépensé que ce qui avait

---

été budgété. Nous avons une réduction des dépenses pour ne pas, en effet, dépasser le financement que nous recevions.

Xavier ?

XAVIER CALVEZ :

J'aimerais souligner que ces chiffres sont en rapport avec ce que vous entendez ces derniers mois de Göran par exemple. Notre financement se stabilise. Lorsque vous regardez l'année fiscale 2017, 135 millions de dollars, 134 millions de dollars ; c'est à peu près les mêmes chiffres. C'est ce que l'on veut dire : ce n'est pas une baisse du financement, c'est une stabilisation. Ce n'est plus une croissance de 10 ou 20 % par an, cela n'est plus le cas, mais ce n'est pas non plus en baisse forte. Soyons très clairs à ce niveau. On entend trop au niveau de certaines communautés : « Et bien, il manque beaucoup d'argent au budget. » Oui, c'est moins que prévu, c'est ces 9 millions de dollars dont Becky parlait mais néanmoins, en fait c'est une stabilisation, pas une baisse. C'est toujours beaucoup d'argent.

Nous avons également beaucoup de travail à financer. Mais je voulais m'assurer que ce soit bien clair, mis en contexte ; lorsque l'on parle de baisse budgétaire, ce n'est pas exact, il s'agit plus de stabilisation. On n'a jamais eu de tels chiffres aussi élevés mais d'un autre côté, il y a beaucoup d'attentes, beaucoup de travail à effectuer. Donc là, je remets cela en contexte pour que vous le compreniez bien. C'est beaucoup plus plat, on arrive à un plateau, à une stabilisation du financement. Donc il faut vraiment être prudents par rapport à nos dépenses puisque les financements ne progressent plus.

BECKY NASH :

Merci beaucoup Xavier. Donc nous voulions souligner de fait que c’est 134 millions de dollars pour l’année fiscale 2018. Vous avez donc une flèche qui nous indique que cela inclut les services IANA à un niveau de 8 millions de dollars par rapport au budget de 10 millions de dollars pour les services tels qu’ils avaient été budgétés. Et vous avez plus de chiffres également, 123 millions de dollars par rapport aux 133.

Alors sur ces deux transparents, vous avez plus d’informations au niveau du financement de l’année fiscale 2018 par rapport au budget et par rapport à l’année fiscale 2017, donc une comparaison entre ces trois points. On ne va pas passer trop de temps là-dessus. On veut que vous puissiez nous poser des questions.

Donc là, vous avez les dépenses de l’année fiscale 2017 par catégorie. Donc les opérations dans toutes les catégories de dépenses sont à la baisse. Nous voulions également regarder ceci, le nombre de membres du personnel par rapport à 2017. Donc cela, c’est à la fin de l’année de l’ICANN, donc c’est sur 12 mois se terminant au 30 juin. Vous voyez qu’en 2018, on a terminé avec 393 membres du personnel par rapport à l’année 2018 avec 422 personnes de budgétées. Il y a eu donc un ajustement une nouvelle fois.

XAVIER CALVEZ :

Oui, je répète ce que nous a dit Becky un petit peu mais je voudrais que ce soit bien compris. Le message qu’on essaie de faire passer est le suivant. Premièrement, nous avons moins de membres du

---

personnel que cela a été budgété, on n’a pas remplacé autant de personnes. Et je crois que si vous êtes des membres actifs de commission, vous savez bien qu’on entend parfois dire qu’il y a trop de membres du personnel à l’ICANN.

Il faut bien que vous compreniez qu’en raison de cette stabilisation des financements, nous devons être prudents par rapport à nos ressources et ce, dans tous les cas de figure. Mais vous avez remarqué que c’est le personnel qui représente le plus de dépenses. Ce sont nos ressources qui nous permettent de délivrer des services. Pratiquement deux-tiers de notre coût est représenté par un coût en personnel ; c’est comme cela que l’on travaille. Mais étant donné que les financements sont un petit peu plus bas que prévu, on a anticipé cela et nous sommes bien en-deçà de ce que nous permettrait le budget.

Et j’aimerais souligner également que nous avons moins de membres du personnel aujourd’hui qu’il y a un an. Et cela, c’est pour la première fois. Cela ne s’est jamais passé à l’ICANN. Nous avons eu une baisse du nombre de membres du personnel d’une année sur l’autre. Ce n’est pas un chiffre très important mais c’est une inflexion de la tendance. La tendance était à la hausse et pourtant, il reste beaucoup à faire. Le personnel est extrêmement occupé. Le RGPD nous a pris énormément de temps, croyez-moi.

Je vois qu’il y a des personnes qui veulent poser des questions.

---

MAUREEN HILYARD : J'aimerais que Becky termine sa présentation. Elle a encore quelques transparents.

SÉBASTIEN BACHOLLET : Non, moi, je ne peux pas laisser Xavier dire que le personnel fait tout le travail. Vous n'avez pas dit cela. Vous avez dit que c'est comme cela que le travail est fait. Je ne peux pas accepter cela.

XAVIER CALVEZ : S'il vous plaît Sébastien. Non, vous savez très bien ce que je voulais dire. Le soutien est effectué. On ne produit rien à l'ICANN de tangible. C'est les heures de travail du personnel qui comptent à l'ICANN et c'est comme cela que le travail s'effectue, un travail de soutien. Le travail de l'ICANN dans l'écosystème, évidemment, est fait par un grand nombre de volontaires, de parties prenantes, d'organisations. Tout le monde le sait, j'en suis bien conscient et vous aussi vous le savez.

BECKY NASH : Merci. Nous sommes maintenant à la diapositive numéro 11 qui est un résumé des chiffres réels pour l'année fiscale 2018 : les opérations de l'ICANN, la transition IANA, les opérations de l'ICANN totales, 134 millions de dollars en financement par rapport à des dépenses de 132 millions de dollars avec un excès net de 2 millions de dollars.

Colonne suivante, programme des nouveaux gTLD par rapport aux dossiers de demande et ainsi de suite, 6 millions de dollars ont été

---

collecté. Nous avons des revenus qui sont un pourcentage des coûts directs. Donc le financement pour l'année 2018, 6 millions de dollars et des dépenses de 10 millions de dollars pour ce programme avec un déficit de 5 millions de dollars pour le reste de cette série de gTLD.

Pour l'organisation ICANN, les totaux, donc A plus B plus C, sont de 139 millions de dollars de financement et des dépenses de 142 millions de dollars, ce qui représente donc -3 millions de dollars.

Ce qui est géré par l'ICANN entre le 30 juin 2017 et 2018, un total de 455 millions de dollars, donc 97 millions de dollars pour les opérations de l'ICANN et 358 millions de dollars par rapport au programme des nouveaux gTLD. Vous pouvez voir que cela est un petit peu en baisse par rapport à l'année dernière où nous avons 459 millions de dollars en tout. Donc vous voyez moins d'utilisation d'une année sur l'autre de fonds pour les nouveaux gTLD. Au 30 juin 2018, le fonds de réserve pour les opérations de l'ICANN est à 70 millions de dollars, ce qui est plus élevé par rapport au fonds de réserve au 30 juin 2017, qui était de 62 millions de dollars.

Pour la section suivante, je vais donner la parole à Shani Quidwai, qui va maintenant couvrir ces questions.

DAVE KISSOONDOYAL :

Est-ce que vous pourriez répondre à nos questions s'il vous plaît sur ces transparents ? J'aimerais que l'on puisse répondre à nos questions

Moi, j'aimerais remercier le directeur financier et son équipe pour cette présentation et cette stabilisation des finances de l'ICANN. Mais

---

ma question reste la suivante. Nous avons un processus actuel où on voit un excédent de 9 millions de dollars par rapport à ce qui a été budgété, 143 millions de dollars pour les dépenses et seulement 134 millions de dollars au réel. Différence de 9 millions de dollars.

Mais sur ces 9 millions de dollars, il y a 2 millions sur 9 qui partent pour que les réunions de l'ICANN, donc 22 % de l'excédent vont aux réunions de l'ICANN. La question est la suivante. Donc ce sont de bonnes pratiques financières me semble-t-il cette stabilisation, cette petite décroissance budgétaire. Mais 22 % des excédents vont aux réunions de l'ICANN où nous avons une participation non seulement d'At-Large mais de toutes les diverses communautés. Est-ce qu'on n'aurait pas dû garder les chiffres réels pour les réunions et avoir une décroissance de la force de travail ? Donc allez-vous continuer sur cette voie de baisse budgétaire pour la communauté et pénaliser la participation des parties prenantes ?

XAVIER CALVEZ :

Merci pour cette question. Je vais essayer de répéter de manière à être sûr d'avoir bien compris la question et ce que vous cherchez à expliquer. Donc selon vous, très bien, nous avons stabilisé les dépenses. En stabilisant les dépenses, cela veut dire qu'on dépense moins que ce qui était budgété et donc la réduction a été reportée sur les coûts des réunions de l'ICANN et sur le soutien. Et donc j'imagine que vous utilisez ces informations qui sont là à l'écran pour justifier ce que vous venez de dire. Très bien, c'est cela que vous voulez dire. Merci de m'avoir donné cette opportunité d'éclaircir un petit peu.

---

Donc la motivation principale pour cette dépense inférieure de 2 millions de dollars ne vient pas de la partie réunion des coûts mais plutôt de la partie voyage. Alors qu'est-ce que je veux dire par là ? Nous avons dépensé environ ce qui avait été budgété pour les réunions qui se passent pendant l'exercice 2018 mais étant donné que nous avons moins de personnel, le personnel de l'ICANN a moins voyagé que ce qui était prévu en dehors des réunions de l'ICANN et aussi pour les réunions de l'ICANN. Donc les coûts généraux des réunions de l'ICANN ont correspondu à ce qui avait été prévu. Mais en dehors des réunions, les dépenses de déplacement pour le personnel étaient inférieures et c'est la raison de cet écart. C'est cela ? Cela répond à votre question ? Très bien.

SHANI QUIDWAI :

Donc je vais vous parler de notre planification pour l'exercice 2020. Je vais souligner certains des documents clés que nous avons produits ainsi que certaines des dates clés. Étant donné que nous n'avons pas beaucoup de temps, je vais passer sur certaines diapositives.

Alors pour cette année, l'adoption du budget de l'ICANN a été faite un mois avant par rapport à l'exercice 2019. Cela permettra au Conseil d'Administration d'avoir davantage de temps pour que la communauté habilitée puisse avoir le temps de passer en revue le budget avant le début de l'exercice. Donc pour les demandes budgétaires supplémentaires, les dates sont similaires aux années précédentes et nous avons certaines de ces dates clés présentes dans la présentation. Nous avons également un processus sur plusieurs

---

années ainsi que notre plan stratégique sur cinq ans ainsi qu’un processus de planification sur deux ans.

Pour l’exercice 2019 et en général, voilà certaines des hypothèses que nous faisons en termes de dépenses. Donc les activités de l’ICANN et les projets résultent directement ou indirectement des exigences, des statuts et des décisions prises par le Conseil basées sur les politiques et recommandations de la communauté. Comme Xavier l’a dit tout à l’heure, le financement se stabilise de manière à s’assurer d’établir les priorités des activités qui sont incluses dans le budget de manière adéquate.

Sur cette diapositive, nous avons parlé de cela tout à l’heure, mais donc ceci nous permet de mettre l’accent sur ce qui se passe en termes d’effectif. De 2015 à 2018, nous avons une croissance de 11 % qui correspondait à la croissance que nous avons vue. Et à partir du 30 septembre, nous avons 393 personnes, donc c’est inférieur à l’année passée.

Là, présentation générale des documents que nous publions. Nous avons deux documents sur la planification séparés qui sont en cours de préparation : un pour la PTI et les services de l’IANA et nous avons également d’autres documents et délais pour tout ce qui est opérationnel et budget de l’ICANN. Nous avons donc le plan opérationnel et le budget, le plan mis à jour sur les opérations sur cinq ans et différents tableaux sur les objectifs, les buts et les détails de notre portefeuille ; nous publions tout ceci.

---

Pour ce qui est du processus ABR, voilà certaines dates clés. Le lancement de la communauté et la période de soumission commencera au 5 novembre 2018 jusqu'au 25 janvier 2019. À l'ICANN64, il y aura une consultation du 9 mars au 15 mars. Et ensuite, début mai, nous informerons les SO et les AC, il y aura une publication. Ensuite, ce sera publié le 6 mai sur le site web.

Voilà certaines des dates clés dans notre processus de planification. Comme vous voulez, nous avons déjà lancé le processus. Nous avons organisé un webinaire de planification début août pour le lancement. Nous avons publié les plans opérationnels et budget de la PTI et IANA. La période de commentaires est lancée jusqu'au 12 novembre – elle se termina le 12 novembre.

Et autre point clé à mentionner, les opérations de l'ICANN et le budget, ce sera publié le 17 décembre avec une période de commentaires jusqu'au 8 février, qui se conclura par l'adoption du budget par le Conseil en mai, donc 6 mai, un mois plus tôt que l'année dernière.

Ensuite, je repasse la parole à Becky qui parlera du plan opérationnel de la PTI et de l'IANA ainsi que le budget.

BECKY NASH :

Merci beaucoup Shani. Nous souhaitons vous présenter un petit peu les grandes lignes du budget et du plan d'opération de l'IANA de la PTI. Je note simplement que le plan d'exploitation et le budget préliminaire de la PTI pour l'exercice 2020 a été mis au point entre juillet et septembre 2018. Il y a eu une période de commentaires

---

publics qui a été lancée et qui est toujours en cours. Et comme cela a été noté sur notre calendrier, cette période de commentaires publics sera terminera le 12 novembre. Donc nous encourageons les uns et les autres à fournir des commentaires au groupe sur ce plan d’exploitation et ce budget par le biais de la période de commentaires publics. Ensuite, les commentaires publics recevront une réponse et il y aura un rapport sur les commentaires publics qui sera disponible et qui sera fourni par le conseil de la PTI. Ce sera fin novembre. Et donc l’adoption devra se faire début décembre normalement.

Donc diapositive 25. Nous avons les grandes lignes du budget préliminaire de la PTI ainsi que du plan opérationnel. Pour 2020, le total est de 10 millions, ce qui est conforme au montant pour le plan opérationnel et le budget de l’exercice 2019 qui était également à 10 millions. Donc si on compare au budget 2018, il y a eu une augmentation par rapport aux années précédentes. Ceci en fait est cohérent par rapport aux attentes de croissance par rapport au coût de la vie et autres dépenses importantes.

Alors pour conclure, sur cette dernière diapositive, vous avez donc le budget de l’IANA pour l’exercice 2020. Ceci incorpore à la fois la PTI et tous les services de l’IANA financés par l’ICANN, ce qui inclut le coût de l’accord RZMA avec PTI plus IANA, tout le budget, donc 11 millions de dollars comparé au budget de 10,5 millions pour l’exercice 2019.

Avant de conclure et de passer aux questions et réponses, nous souhaitons quand même souligner que nous encourageons tous les membres de la communauté à participer à deux séances clés qui

---

auront lieu lors de cet ICANN63. Donc mercredi le 24 octobre à 17:00, il y aura une séance sur le plan opérationnel et le budget pour 2020. Ce sera une séance questions et réponses avec l'équipe exécutive d'ICANN Org, donc nous encourageons votre participation. Donc encore une fois, le 24 octobre, le mercredi à 17:00.

Ensuite le lendemain, le jeudi, nous aurons un groupe de travail sur le budget de l'ICANN qui est sponsorisé par nous, par l'équipe des finances. Et donc c'est là qu'il y aura une séance informelle où il y aura un processus de planification, les hypothèses de financement, ce qu'on peut prévoir en termes de tendances pour 2019-2020. Donc cela sera le jeudi à 10:30, le matin. Donc encore un fois, le groupe de travail sur le budget.

Nous avons également notre planification sur [icann.org](http://icann.org) à l'adresse courriel. Donc toutes les personnes qui souhaitent faire partie des listes de diffusion de la communauté sur les finances, donc n'hésitez pas à nous écrire sur [planning@icann.org](mailto:planning@icann.org) et vous recevrez des mises à jour sur tout ce qui est webinaire à venir et autres séances qui peuvent vous intéresser, si les finances vous intéressent.

Donc il nous reste du temps pour écouter vos questions et y répondre.

MAUREEN HILYARD :

Merci Becky. Je voudrais rappeler à mes collègues que la présidente dira qui a la parole, donc je vous demande de respecter ceci.

Alors j'ai une liste. Donc Sébastien, Humberto, Ricardo et Jonathan. Donc nous allons chronométrer vos interventions.

---

SÉBASTIEN BACHOLLET : Je vais parler en français. C'est un commentaire plutôt pour mes collègues que pour Finance Team, mais il est intéressant de voir que nous ne sommes pas un budget en décroissance et depuis cinq ans, il a beaucoup augmenté. Donc quand nous demandons- quand nous demandons... Quand une partie d'entre nous demande que la prochaine réunion sommet des ALS soit un réel sommet de l'ensemble des ALS, on n'a pas de raison de dire qu'à cause du budget, on ne pourra être que 60 et pas 150. Merci.

MAUREEN HILYARD : Humberto.

HUMBERTO CARRASCO : Merci beaucoup. Je vais parler en espagnol. J'aimerais pouvoir participer à la période de commentaires publics mais j'ai besoin d'informations. J'aimerais savoir s'il est possible d'avoir un tableau pour comparer le processus de stabilisation pour la communauté At-Large, si on le compare à d'autres communautés de l'ICANN parce que ceci me permettrait de savoir, de mieux comprendre en fait quel est le niveau en termes d'égalité, en termes de réduction de coût, d'équilibre. Et ceci est lié justement au commentaire de Sébastien par rapport au financement de l'ATLAS. Si j'ai accès à ces informations, je pense que je pourrais faire des commentaires du point de vue de l'At-Large. Merci.

BECKY NASH :

Merci pour vos commentaires. Dans le cadre du processus de plan opérationnel et de budget, à partir de 2019, nous avons fourni des tableaux qui permettent de comparer les différentes années, à la fois pour ce qui est financement des déplacements des unités constitutives. Il y a également des informations sur les ABR. Donc c'est un nouveau tableau qui existe depuis l'année dernière. Je ne sais pas si c'était utile mais ceci vous permet de comparer les différentes années en ce qui concerne le budget et le plan opérationnel.

RICARDO HOLMQUIST :

Je vais parler en espagnol. Prenez vos casques. Première question. Lorsqu'on regarde 2018, il y a les dépenses en capitaux, l'achat d'équipement, différentes dépenses de ce type et ce que je vois également, c'est une partie où il y a eu une réduction relative à la PTI et à l'IANA. Cela, c'est une partie clé de l'écosystème de l'ICANN quand même. Donc ce que j'aimerais savoir, c'est pourquoi parce qu'une réduction de 20 %, c'est quand énorme. Donc cela est une préoccupation pour moi. Le fait qu'on réduise certaines choses va avoir un impact sur la communauté parce que c'est quand même quelque chose de très important. L'internet doit continuer de fonctionner.

Deuxième question. Il y a des projets préliminaires PTI et IANA qui sont disséminés et les informations que l'on a, c'est que le 12 octobre, il y aura une réponse par rapport aux commentaires qui auront été fournis. Moi, j'ai fait mon commentaire, ce n'est pas un commentaire hyperimportant ou très significatif mais je n'ai pas reçu de réponse et

---

c’était donc le 12 octobre. Alors je ne sais pas s’il y a un lien entre les commentaires et les réponses, je ne sais en fait où trouver les réponses, où trouver les informations, où sont publiées ces réponses. Mais en tout cas sur la page de l’ICANN, je n’ai pas accès à ces informations.

BECKY NASH :

Merci beaucoup pour votre question. Je suis revenue à la diapositive 7 pour répondre à la question initiale, donc premier commentaire que vous avez fait par rapport au budget et aux dépenses effectives pour 2018 en termes de capitaux, donc dépenses de capitaux. À l’ICANN principalement, ce type de dépenses est surtout lié au coût de développement pour différents systèmes technologiques. Et étant donné le calendrier 2018, il y a eu moins de projets par rapport à ce qui avait été prévu dans le budget. Donc pour l’exercice 2018, les dépenses en capitaux étaient de 2 millions alors que le budget était de 4 millions et ceci était principalement lié au projet et en fait au calendrier de développement dans le domaine des TI.

Deuxième question, donc diapositive 7, par rapport aux services PTI et IANA et les dépenses effectives par rapport à ce qui avait été prévu dans le budget. Donc sur cette diapositive, vous pouvez voir que les dépenses PTI étaient inférieures aux fonds dans le budget. Donc PTI plus IANA, donc les fonds financés par l’ICANN pour les services de l’ICANN, les dépenses ont été inférieures de 2 millions. Donc encore une fois, ceci est principalement dû, en ce qui concerne les services IANA et PTI, au fait que les coûts par rapport au calendrier étaient

---

inférieurs. Et ensuite, il y a eu aussi des postes qui n'avaient pas été pourvus. Donc les dépenses en personnel étaient inférieures et cela, c'est encore une question de dates, de calendrier. Ce n'était pas vraiment une réduction telle quelle mais plus une question de dates, de correspondance des dates. Et également en termes de coûts de personnel, des coûts professionnels, certaines activités ne sont pas tombées dans l'exercice 2018 mais elles vont se produire dans l'exercice 2019.

Et ensuite, je crois qu'il restait encore une question ? Qu'est-ce que c'était déjà ? Ah oui, c'est ça. En ce qui concerne le processus de planification. Le processus de planification type incorpore une étape qui s'appelle la partie questions de clarification. Donc si on parle de l'exercice 2020, plan opérationnel et budget pour l'IANA et la PTI, ce qui a été donc publié pour commentaires publics, nous encourageons les membres de la communauté à nous envoyer ce qu'on appelle des questions de clarification. Et une question de clarification, c'est en fait une question qui nous vient d'un groupe, d'une personne. Ce n'est pas en fait un commentaire public, c'est juste pour clarifier sur un sujet spécifique. S'il s'agit d'un commentaire public, la personne doit vraiment envoyer un commentaire public. Nous demandons que ces commentaires soient envoyés à [planning@icann.org](mailto:planning@icann.org), donc dans cette adresse et nous pouvons télécharger tout ceci de manière à ce que tous les membres de la communauté puissent lire ce qui a été posé comme questions de clarification. Nous allons regarder ce qui a été reçu et si nous avons raté une question, et bien nous nous assurerons de vous répondre aussi rapidement que possible. En principe, c'est

---

dans quelques jours. Donc nous nous assurerons de bien publier tout ceci et surtout, n’oubliez pas qu’il faut que soit envoyé à [planning@icann.org](mailto:planning@icann.org). Merci.

MAUREEN HILYARD : Le temps s’écoule donc je vais mettre le timer sur une minute. Nous avons Jonathan, Andrei, Holly et Dave.

JONATHAN ZUCK : Oui. Moi, je ne parlerai qu’anglais, ce sera simple. Et je vais essayer de parler lentement néanmoins même si je n’ai qu’une minute.

J’aurais deux questions. Je ne comprends pas quelque chose. On nous demande de commenter sur un budget et on a du mal à comprendre comment on a bâti le budget. Donc lorsqu’un budget est négocié, moi, je pense qu’il y a une intention budgétaire, s’assurer de bien financer totalement cela, priorisation des éléments financés. C’est difficile de faire monter cela à la surface lorsque l’on regarde un fichier Excel avec des chiffres. Là, on voit les problèmes d’acceptation universelle qui se pose et ainsi de suite... Donc structurer une conversation de cette manière me semblerait utile pour ce groupe et pour vous également, pour être plus productif au niveau du retour que nous pourrions vous apporter.

La deuxième question rapidement. Est-ce qu’on a parlé d’une autonomie budgétaire pour At-Large, donc que ce soit une somme totale qui soit remise à At-Large et qu’elle soit gérée par At-Large ?

---

Voilà mes deux questions.

XAVIER CALVEZ :

Merci Jonathan, merci de soulever ces points. Comment bien comprendre le raisonnement budgétaire, c’est vraiment quelque chose de fondamental. C’est en effet un défi à relever pour nous, c’est difficile de fournir autant d’informations que possible et qu’en plus de ces informations, il y ait un raisonnement derrière, le pourquoi de ces dépenses.

On a essayé de par le passé d’illustrer un petit peu ce processus budgétaire. Il y a eu différentes initiatives, par exemple de fournir les activités qui avaient été prises en compte pour le développement budgétaire mais pas incluses, qui avaient été mises de côté ; pas seulement que vous voyez ce qui est dans le budget mais ce qui a été retiré. Cela, ce sont des informations utiles, je pense, pour vous de savoir quel choix on a dû faire. Vous n’êtes peut-être pas d’accord, est-ce que ce choix était le bon, est-ce qu’on a mis de côté les bons éléments.

Nous avons également l’année dernière produit six modules dans le cadre du plan opérationnel pour essayer de le décrire aisément, les activités, et ce en quoi ces activités étaient constituées pour essayer de mieux faire comprendre pourquoi on dépense ces sommes, pourquoi les coûts sont à ce niveau, quelles sont les activités qui sont effectuées et combien coûtent-elles.

---

Donc c'est très utile de vous entendre parce que cela confirme le besoin d'avoir plus d'explications, je dirais, derrière les chiffres.

Dans notre budget, nous essayerons de trouver de nouvelles manières de mieux vous informer de cette manière pour vraiment répondre à vos besoins. Merci.

J'ai oublié par contre votre deuxième question, l'autonomie budgétaire. Alors là, c'est un point extrêmement important. J'espère que j'ai le temps de répondre, deux secondes pour répondre ? C'est extrêmement complexe.

Donc l'ICANN a un budget par rapport à ses financements et fournit des services par rapport à des besoins exprimés par l'organisation. C'est un mode de fonctionnement : dites-nous de quel soutien vous avez besoin et nous allons faire de notre mieux pour vous soutenir financièrement. Nous, c'est l'organisation ICANN. C'est le nombre d'heures, le temps imparti par le personnel pour effectuer ces tâches.

Mais on n'a pas de mécanismes par contre. On ne fait pas de subventions par exemple. On ne dit pas : « Dites-nous de dont vous avez besoin et on a vous donner telle somme et vous la gérez. » On ne fait pas cela, on ne fonctionne pas de cette manière. On n'a pas l'organisation logistique pour faire cela et de plus, ce n'est pas dans l'ordre de la mission de l'ICANN pour ces identifiants uniques. Notre rôle est de nous assurer de délivrer notre mission. Donc la flexibilité qu'on a essayé d'apporter pour aller dans la direction de votre demande, c'est le processus de budget supplémentaire. C'est que vous définissiez vos besoins, que vous soumettiez vos besoins – cela

---

provient des membres de la communauté – et vous avez un besoin spécifique, vous avez besoin d'un soutien financier. Vous avez déjà utilisé ce processus, vous les connaissez bien. Ce processus budgétaire a des critères d'éligibilité par rapport à la cohérence de la mission de l'ICANN. Donc c'est un mécanisme qu'on a essayé de faire fonctionner. C'est assez marginal par rapport à tout le soutien financier, le budget de l'ICANN. Et il y a également au niveau pratique un aspect faisabilité qui rentre en ligne de compte. Donc est-ce qu'on devrait faire plus à ce niveau qui vous donnerait peut-être plus d'autonomie donc ? Je crois qu'il faudrait qu'on soit organisé un petit peu différemment. Et je crois qu'on aurait besoin d'avoir une approche différente et développer ainsi par rapport à la communauté... avoir une autre approche pour la gestion des fonds de l'ICANN parce que les fonds que nous dispensons en subventions, si j'ose utiliser ce terme, doivent également rentrer en ligne de compte par rapport à la mission de l'ICANN.

Je crois que c'est une conversation qui doit être poursuivie dans toute la communauté pour évaluer ce type de processus.

Il y a un processus sur lequel on travaille actuellement de subventions en quelque sorte, le CCWG sur les produits des ventes aux enchères. Donc cela, c'est quelque chose qui a trait aux fonds qui existent et qui ont été obtenus après la vente aux enchères. Donc cela, c'est un petit peu différent mais néanmoins, vous pouvez travailler pour voir comment utiliser ces ventes aux enchères et ces résultats de ventes aux enchères.

---

MAUREEN HILYARD :                   Soyez s’il vous plaît court dans vos questions.

DAVE KISSOONDOYAL :                Vous nous avez dit que le nombre pour l’année fiscale est passé de 397 à 392 membres du personnel. Est-ce que c’est parce qu’il y a eu des démissions ? Est-ce que des personnes ont démissionné et vous n’avez pas remplacé ces postes ? Comment cela s’est fait ? Et est-ce que cette tendance se poursuit ? Et est-ce que l’ICANN va donc geler en quelque sorte l’embauche ?

XAVIER CALVEZ :                    Merci. Et bien dans toute organisation de la taille de l’ICANN, c’est tout à fait naturel qu’il y ait une attrition naturelle, un roulement. C’est tout à fait normal que les employés trouvent d’autres emplois, démissionnent et ainsi de suite. Et à ICANN, les gens apprécient travailler à l’ICANN et ils restent très souvent. Mais il y a des personnes qui partent, le conjoint est muté ailleurs et ainsi de suite. Donc cela, c’est simplement des personnes qui démissionnent pour une raison ou pour une autre.

Ce qu’on a fait dans ces cas-là, c’est que le budget reflétait un accroissement des nouveaux postes à pourvoir en 2018. Nous avons été très prudents pour limiter autant que faire se peut l’ajout de nouveaux postes à ICANN Org, donc à peu près 400 l’année dernière. On pensait passer à 422 mais nous avons été encore plus prudents et nous nous sommes posé la question « Ce poste est-il absolument

---

nécessaire ? » Et cela, c'est notre approche également pour par exemple les départs : « Est-ce qu'on a besoin de remplacer ce membre du personnel ? » Et dans de nombreux cas, ce que l'on a fait, c'est d'essayer de réorganiser le travail d'une manière telle qu'on n'ait pas à remplacer ce membre du personnel mais que le travail soit quand même fait, améliorer les processus, donc plus d'efficacité, faire plus avec moins.

Nous allons poursuivre sur cette voie. Nous avons remplacé certains postes vacants mais pas tous les postes vacants. Si on peut se permettre de ne pas remplacer le poste, nous le faisons. Et nous allons continuer à être très prudents et je crois que cela va être encore une fois une stabilisation si on peut se permettre de ne pas avoir à augmenter le personnel ou peut-être même je crois une petite décroissance du nombre de membres du personnel parce qu'on trouve des manières de faire le même travail avec moins de personnel.

MAUREEN HILYARD :

Excellent, c'est une très bonne chose.

Je crois qu'il y a deux personnes supplémentaires à présenter. Mary Wong, elle est là et elle a un micro je crois.

MARY WONG :

Je crois que vous me connaissez déjà, mais j'aimerais simplement vous dire bonjour et me présenter rapidement. Mon équipe qui travaille au développement de politiques travaille très étroitement avec le département financier et avec également l'engagement. Et

---

tous ces groupes travaillent ensemble, en synergie pour le processus de demandes budgétaires supplémentaires qui existe dans toute l'organisation, qui gère toutes les demandes qui arrivent. Je crois que Shani nous a déjà expliqué que ce processus va être lancé le 5 novembre et je crois que vous allez en entendre beaucoup parler et vous allez beaucoup avoir à faire avec mes services dans le cadre de l'ABR. Nous allons avoir ces demandes budgétaires supplémentaires qui vont, à partir du 5 novembre, rentrer en vigueur.

MAUREEN HILYARD :                   Donc Heidi m'a dit qu'il y a une sous-commission budgétaire qui doit être renforcée pour l'année à venir. Donc je crois que c'est au niveau régional, n'est-ce pas ?

ORATEUR NON-IDENTIFIÉ :       Oui, c'est au niveau régional.

MAUREEN HILYARD :                   Donc réfléchissez à la possibilité de travailler à cette sous-commissions budgétaire. Nous demandons des volontaires pour cela. Donc merci beaucoup mesdames et messieurs.

Nous allons maintenant passer à Krista, qui est la responsable des plaintes à l'ICANN. C'est peut-être le bon moment qu'elle nous parle. Nous allons présenter Krista, avoir la possibilité de lui poser des questions et je crois qu'elle a également une présentation pour nous.

KRISTA PAPAC :

Bonjour à toutes et à tous. Je suis responsable des plaintes à l’ICANN comme cela a été indiqué. J’aimerais vous remercier absolument de m’avoir invitée ce matin à vous présenter quelques points, quelques informations supplémentaires sur notre travail.

Donc les services des plaintes à l’ICANN, ce que je voulais surtout vous dire ce matin, c’est vous rappeler l’objectif que nous avons au service des plaintes. Je crois que cela vous intéressera de voir le nombre de plaintes qui sont arrivées et dans quels domaines, quelles sont les réponses que nous avons apportées à ces plaintes, quels sont les exemples des activités sur lesquelles nous avons eu des plaintes. Donc je vais vous parler un petit peu de tous ces objectifs du service des plaintes. Je ne veux pas aller trop vite mais je veux vous donner la possibilité de dialoguer avec moi et je serais très heureuse de répondre à vos questions et que vous me donniez des suggestions. C’est toujours utile pour moi de mieux comprendre ce qui vous préoccupe et les possibilités d’amélioration qui existent dans toute l’organisation.

Et bien nous avons été établis en tant que service des plaintes en mars dernier et j’ai commencé mon travail en mai. Cela fait un an et demi que nous sommes opérationnels. L’objectif était donc d’avoir un espace où l’ICANN montrait bien sa transparence et sa responsabilité opérationnelle.

Comme nous le savons, nous avons de critères dans nos textes statutaires par rapport à la transparence entre autres. Nous avons donc voulu centraliser les plaintes que nous recevons non seulement

---

des registres et bureaux d'enregistrement, donc de conformité contractuelle si vous voulez, donc de demandes de reconsidérer certaines décisions. Il n'y avait pas en fait de centralisation des plaintes avant la création des nos services. Donc si vous n'aimez pas le niveau de soutien que vous obtenez de l'ICANN, si un processus semble brisé, et bien vous pouvez déposer une plainte.

On est plus visibles parce que nous sommes centralisés. Nous pouvons donc ainsi identifier les tendances qui se dessinent.

Nous publions toutes les plaintes qui nous proviennent mais pas évidemment le nom des personnes ou leur adresse courriel. Et les réponses sont publiées et publiques également, donc vous pouvez avoir accès à tout cela et à savoir dans quels domaines on dépose les plaintes et comment on y répond.

Nous pensons également que la communication doit être ouverte avec la communauté de l'ICANN, le dialogue doit exister, ne doit être rompu. Et nous avons reçu 41 plaintes qui rentraient dans le cadre si vous voulez. Certaines, par exemple pour un bureau d'enregistrement, ne rentraient pas dans le cadre de nos services. Cela a été renvoyé au service de conformité contractuelle. Divers départements, vous le voyez.

Mais j'aimerais clarifier un petit peu les choses. Un département est affecté par rapport au processus où arrive la plainte. La plainte est sur peut-être tel type de processus, donc c'est peut-être un logiciel qui est utilisé, donc c'est un problème peut-être de technologie de l'information, mais c'est les grands thèmes si vous voulez. Comme

---

cela, cela va vous donner une idée un petit peu de quel type de plaintes on reçoit.

J'ai mis des chiffres, des nombres de plaintes. Et vous aurez accès à cette présentation PowerPoint et je peux toujours vous donner plus de détails à ce sujet. Donc la plupart des plaintes qui arrivent rentrent dans le cadre de nos services. Je crois qu'on est toujours en mesure d'apporter une réponse.

C'est principalement des réponses pour améliorer un processus, une situation. Lorsqu'une plainte tombe, nous l'analysons, nous faisons de la recherche au sein de l'organisation, avec les départements concernés. S'il y a des améliorations à faire dans ce processus, et bien nous l'effectuons et la réponse explique donc avec un calendrier la réponse que nous avons apportée, donc la possibilité de faire des améliorations. Et d'ici peu, je vous donnerai quelques détails supplémentaires.

Donc des informations éducationnelles dirais-je, je n'ai pas trouvé de meilleurs termes, donc peu de formations, les gens se plaignent de l'organisation, veulent voir les choses se dérouler différemment mais nous n'avons pas le pouvoir de tout modifier. Donc là, à ce moment-là, on forme, on explique un petit peu aux personnes qui déposent des plaintes comment nous fonctionnons, comment nous sommes structurés et pourquoi nous n'avons pas toujours le pouvoir d'apporter des changements.

Il y a des réponses en attente. Donc j'ai reçu une plainte et à ce moment-là, je n'étais pas en mesure d'identifier une possibilité

---

d’amélioration ; c’était un malentendu tout simplement. Et enfin, il y a une seule réponse à une plainte où nous n’avons pas pu répondre parce que la personne qui se plaignait, qui avait déposé la plainte, le plaignant – et ce serait bien que les personnes puissent mieux déposer leur plainte – et bien cette personne ne voulait que rien ne soit publié et donc ne voulait pas participer à un processus transparent parce qu’il nous disait : « En publiant ces plaintes, vous vous promouvez vous-mêmes. » C’était une situation impossible à gérer et c’était l’unique cas.

Donc répondre aux plaintes. Excuse-moi, il y a eu un petit retard dans Adobe. Donc les plaintes que nous avons reçues ont amené des améliorations. Parfois, c’est uniquement des petits ajustements et parfois, c’est vraiment de gros projets qui sont mis en place sur une période de temps assez longue pour s’occuper de certains problèmes. Alors je vais vous donner quelques exemples et ces exemples sont plus ou moins intéressants pour votre groupe, mais un problème particulier, c’était une mise à jour sur un processus GDD, donc division des domaines mondiaux. Donc il fallait que le processus fonctionne de manière plus efficace. Autre amélioration apportée à la facturation des parties contractantes. C’est souvent un problème par rapport à cela. Donc l’équipe qui est avec moi a beaucoup travaillé pour solutionner tout ceci. J’ai également reçu une plainte lors de la dernière réunion me semble-t-il... ou plutôt non, c’était à Porto Rico, donc il y a deux réunions de cela. Et il y a eu un commentaire qui a été envoyé à distance, qui a été tapé dans le forum public et qui n’a pas été lu dans sa totalité. Ce n’était absolument pas intentionnel du point

---

de vue de l'ICANN mais bon, il a fallu un petit peu voir quel était le processus et ce qui s'était passé. Et récemment, j'ai travaillé avec Herb, qui je crois est là, des moyens pour que l'organisme puisse sensibiliser par rapport à la politique contre le harcèlement. Il n'y a pas eu de plaintes mais je pense que tous, vous savez qu'il y a eu une lettre anonyme qui a été envoyée à l'organisation et qui parlait de la politique anti-harcèlement, qui faisait certaines recommandations par rapport à ce qu'on pourrait faire par rapport à la politique en elle-même.

Göran et l'équipe exécutive, lorsque cette lettre est arrivée, sont venus me voir et m'ont demandé de voir un petit peu ce qui existait dans cette lettre. Alors certaines des recommandations ne correspondaient pas à ce que l'on pouvait faire, n'étaient pas dans le cadre de notre travail, mais j'ai quand même utilisé la lettre pour faire un peu de brainstorming, pour voir avec Herb comment on pouvait améliorer la politique de lutte contre le harcèlement - d'accord, donc utiliser la politique de lutte contre le harcèlement pour davantage de visibilité.

Est-ce qu'il y a une question, c'est cela ? Il y a une question dans le chat ?

Alors combien de plaintes ne font pas partie du cadre de travail ? Combien y a-t-il eu de plaintes qui ne faisaient pas partie du cadre de travail, qui étaient hors sujet ?

Donc en général, on avait 100 plaintes par jour et au bout d'un certain temps, on se rend compte que les gens déjà doivent comprendre l'ICANN. Cela peut être un problème relatif à un bureau

---

d'enregistrement. Et au fur et à mesure, les gens commencent à comprendre ce qu'est l'ICANN, ils ont une plainte par rapport à un bureau d'enregistrement et se disent : « Bien voilà, parfait. Je vais aller me plaindre auprès du bureau plaintes. » Donc voilà ce qui se passait et donc c'était une centaine d'entre elles que je devais rediriger.

Et petit à petit, nous avons utilisé un système suite au rapport annuel. Et donc lorsque les gens arrivent au bureau des plaintes, sur cette page, ils appuient sur soumettre la plainte. On leur demande leur nom, l'adresse courriel et ensuite, on leur pose une question : « Est-ce que votre plainte est liée à votre travail avec un bureau d'enregistrement ou un opérateur de registre ? » Ils appuient là-dessus et ils sont immédiatement renvoyés aux personnes adéquates. Donc la bonne nouvelle, c'est que mon bureau n'est pas obligé de réacheminer toutes ces plaintes parce qu'on en a maintenant 200 par mois. Donc tout ce qui est service à la clientèle, envoi des plaintes, tout ceci est bien mieux organisé, les gens sont envoyés au bon endroit plus rapidement.

Alors la durée de réponse, excellente question. C'est difficile d'y répondre parce que chaque plainte est unique et pour certaines, il faut beaucoup plus de travail que pour d'autres. Donc si vous avez le temps, si vous avez besoin de vous endormir, n'hésitez pas à lire les réponses, elles sont très longues, beaucoup de recherches sont effectuées. Et donc parfois, les plaintes sont résolues en quelques semaines alors que pour d'autres, c'est beaucoup plus long. Il y en a une qu'on vient de terminer qui nous a pris six mois de travail pour

---

réfléchir un petit peu comment faire, quel était le calendrier pour mettre en œuvre les changements, etc.

Oui, je peux répondre aux questions.

MAUREEN HILYARD :

Donc étant donné que nous avons pas beaucoup de temps, nous avons donc Jonathan, Sébastien, Tijani et Eduardo. Donc on pourrait déjà commencer par ces personnes-là. Et il faut absolument arrêter à midi. Alors Jonathan ? Non, ça va ? Alors Sébastien.

SÉBASTIEN BACHOLLET :

Alors avant de parler des plaintes, j’ai une question pour mes collègues. Qui pourrait me dire ce que c’est qu’ABR ? On en a parlé tout à l’heure. C’est quoi ABR ? Je ne vous demande pas la réponse mais je veux savoir qui sait ce que c’est.

Donc dans cette salle, pendant la présentation précédente, nous avons utilisé une abréviation et il n’y a que quatre personnes dans la salle qui sont arrivées à la comprendre. C’est une plainte. Le personnel doit nous aider à comprendre. Et lorsqu’on a une abréviation, et bien il faut absolument faire le détail, détailler, dire de quoi on parle. Ce n’est pas une blague parce que parfois, on est vraiment perdus.

Alors, autre question. À la page 4, il y avait quelque chose par rapport aux plaintes par département. Et donc un des départements et des services, c’est le département de l’ombudsman. Alors tout d’abord, j’espère que depuis la piste de travail numéro 2, on ne parle plus

---

de l'ombudsman mais du bureau de l'ombudsman, du médiateur. Mais attention, ce n'est pas un département de l'ICANN et il faut être très clair par rapport à cela.

Troisième question ou troisième commentaire, quelque part, il était écrit par rapport à la présentation de votre bureau, tout ce qui ne tombe pas dans les plaintes, etc. et ombudsman. Pour moi, je ferais l'inverse. L'ombudsman, le médiateur, c'est tout ce qui est fait en dehors de ce qui est fait dans ICANN Org pour les plaintes.

KRISTA PAPAC :

Merci Sébastien. Vous m'avez donné une excellente opportunité de vous expliquer par le biais d'un exemple l'assignement. Donc effectivement, plainte par sujet plutôt que je devrais mettre plutôt que par département, plaintes par fonction effectivement. Effectivement, c'est une erreur de communication de ma part.

En ce qui concerne l'ombudsman, cette plainte n'était pas sur l'ombudsman, du tout; ce n'était pas du tout cela. Mais ce que j'essayais d'expliquer tout à l'heure, c'est qu'il s'agissait d'une suggestion qui nous avait été envoyée par le biais de la correspondance et l'idée, c'était qu'il fallait sensibiliser la communauté par rapport à la politique de lutte contre le harcèlement. Donc j'ai mis ceci dans l'ombudsman parce que cela fait partie de son travail. C'est une politique de la communauté mais cela fait partie de sa mission. Donc c'est un bon exemple.

---

Si vous voyez 19 plaintes sur les contrats, la conformité contractuelle, cela ne veut absolument pas dire qu’il y a un problème dans ce domaine. C’est simplement que c’est une plainte liée à cela. Et c’est la même chose pour l’ombudsman.

MAUREEN HILYARD : Alors il faut quitter la salle dans une minute. Tijani, est-ce que votre question est rapide ?

TIJANI BEN JEMAA : Oui et justement, en fait la meilleure solution, c’est d’avoir déjà toutes les questions et on répondra à toutes les questions ensemble.

Alors je comprends bien que vous avez un processus, vous recevez une plainte et ensuite, vous essayez de trouver la solution et ensuite, vous informez la personne que vous avez terminé le travail. Très bien. Donc j’imagine quand même qu’il y a des cas où vous ne pouvez pas vous améliorer, ce n’est pas possible, donc la personne qui s’est plainte ne sera pas contente. Qu’est-ce que vous faites dans ce cas ? Ça, c’est ma première question.

Deuxième question. Est-ce que vous avez des plaintes sur des comportements de personnes ?

Et troisième question : où est-ce que vous mettez la frontière entre votre travail et le travail du bureau du médiateur, de la médiation.

KRISTA PAPAC :

Merci Tijani. Excellente question. Alors il y a une seule fois... En fait, il y a deux parties dans votre question quand il n’y a pas d’amélioration. Donc une fois, après avoir fait toutes les recherches, après avoir parlé aux différentes parties, je n’ai pas pu améliorer les choses. C’était un problème de malentendu, de mauvaise communication avec le plaignant.

Alors autre exemple, les gens parfois ont une plainte. Ils me disent que l’organisation ne fait pas son travail, il faut améliorer le consensus de manière à ce qu’on puisse vraiment avancer. Ou alors il faut renouveler un nom de domaine pour cette personne. Bien évidemment, nous n’avons pas de capacités techniques ni de missions par rapport à cela. Donc dans ce cas-là, ces gens reçoivent une réponse mais on explique dans les détails pourquoi nous sommes limités, ce qu’ils peuvent faire pour participer dans la communauté. Et en général, la réponse est tout à fait satisfaisante. Je leur dis : « Écoutez, excusez-moi mais je ne peux pas le faire et voilà pourquoi. » Et en général, les gens répondent : « Merci beaucoup, c’est très utile. » et voilà.

Ensuite, en termes de comportement des personnes, donc j’en parle beaucoup à l’interne dans l’organisation parce qu’il n’est pas bon, il n’est pas sain pour le personnel de se dire que n’importe qui peut venir me voir et parler d’eux. Donc on parle de l’organisation là, comment l’organisation peut s’améliorer. Ce n’est pas par rapport aux personnes, c’est par rapport à l’organisation. C’est les personnes qui mènent à bien les améliorations mais les plaintes sont par rapport à l’organisation. Donc si quelqu’un m’envoie une plainte sur une

---

personne, j’efface le nom parce que ce n’est pas pertinent. Mais la plupart des plaintes que je reçois sont constructives et sont attentives à ceci. Donc cela fonctionne assez bien.

Et enfin, la différence entre moi et l’ombudsman, c’est une question que j’ai souvent – il y a un blog là-dessus – mais quelques petits points généraux. Donc l’ombudsman travaille avec le Conseil alors que je travaille avec PDG. Pour l’ombudsman, le processus est confidentiel alors que le mien est l’opposé, très transparent. Et surtout, l’ombudsman en général travaille sur les plaintes relatives à un problème d’équité entre différents membres de la communauté – le personnel et moi, tout ce qui est membres de la communauté, cela ne me concerne pas – donc les problèmes d’équité, d’inégalité. Alors tout ce que je fais, c’est plus le processus, l’organisation.

MAUREEN HILYARD :

Désolée, on est obligé d’aller vite mais avant de partir – et il va falloir le faire rapidement – j’aimerais vous présenter le visage de quelqu’un que vous ne connaissez peut-être pas. Donc présentez-vous rapidement.

HERB WAYE :

Bonjour. Je m’appelle Herb. Je suis l’ombudsman de l’ICANN. Merci Krista d’avoir répondu à toutes ces questions difficiles et d’y avoir très bien répondu. Je voulais simplement vous dire bonjour de manière à ce que vous puissiez me connaître. Je suis en bas au niveau de la mezzanine, 218, cette semaine. Donc n’hésitez pas à venir me voir

---

pour discuter un petit peu de quelque chose, si vous le souhaitez, qui est relatif à l'ALAC. Si je peux vous aider, je serais ravi de le faire. Ma relation avec l'ALAC a été très positive au cours des années passées donc je remercie toutes les personnes avec lesquelles j'ai travaillé au fil des années, je vous remercie pour votre coopération et votre soutien. Je vous souhaite d'excellentes réunions très productives, très fructueuses au cours des semaines à venir. Et je vous rappelle d'être respectueux et de reconnaître le professionnalisme que nous avons à vous proposer. Et inversement, nous vous remercions pour le vôtre. Donc je vous souhaite une excellente réunion. Et bon déjeuner alors.

MAUREEN HILYARD :

Merci à tous d'avoir participé à cette séance. Merci pour ces excellentes présentations et questions. Donc prenez tout, sortez tout de la salle, il y a un autre groupe qui va utiliser notre salle. Donc ne laissez rien dans la salle. Merci. Voilà, la séance est levée.

HEIDI ULLRICH :

Vous pouvez acheter le déjeuner en bas et la réunion reprend à...

**[END OF TRANSCRIPTION]**