
MONTREAL – Séance plénière de l’ATLAS III : communication efficace du chef de file et leader du changement
Lundi 4 novembre 2019– 15 h 15 à 16 h 45 EDT
ICANN66 | Montréal, Canada

GISELLA GRUBER : [...] aux leaders d’At-Large et aux participants d’ATLAS III de s’asseoir autour de la table. N’oubliez pas de prendre des écouteurs puisque nous avons aussi un service d’interprétation en français et en espagnol.

Je vous rappelle que les participants d’ATLAS III et les leaders d’At-Large doivent s’asseoir à l’avant de la salle près des micros, s’il vous plait, de façon à ce que tous les membres d’ATLAS III, les participants d’ATLAS III et les leaders d’At-Large soient près des micros. Merci.

Bien. Je vous rappelle que si vous ne parlez pas l’anglais, vous avez des écouteurs dans le fond de la salle pour écouter l’interprétation en français et en espagnol.

MICHELLE DESMYTER : Bonjour à tous. Bienvenue à cette séance plénière d’ATLAS III.

Quelques petits rappels avant de commencer. Nous avons un service d’interprétation en français et en espagnol. Nous vous demandons de donner votre nom avant de prendre la parole et de parler à une vitesse raisonnable pour permettre aux interprètes de faire du bon travail. Si vous voulez prendre la parole, levez votre carte. Et maintenant, je donne la parole à Maureen Hilyard, la présidente d’ALAC.

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.

MAUREEN HILYARD :

Bonjour à tous. Bienvenue à ce sommet ATLAS, ATLAS III, le troisième sommet d'At-Large.

Je suis Maureen Hilyard, je suis la présidente d'ALAC. Je viens des îles Cook, et je dirais que voilà, nous sommes finalement ici après deux années de préparation. Et avant de commencer, je voudrais remercier certaines personnes, de nombreuses personnes qui nous ont beaucoup aidés ; et cela comprend le Conseil d'administration d'ICANN, bien sûr.

Ah ! Voilà Leon Sanchez. Leon Sanchez représente le Conseil d'administration. Donc ICANN.org. Et nous avons aussi notre PDG qui est ici à nos côtés. Je remercie le Conseil d'administration pour le soutien qu'ils nous ont donné et la possibilité qu'ils nous ont donnée d'organiser cette réunion.

Je voudrais aussi remercier le personnel At-Large pour son travail. Le comité d'organisation d'ATLAS et les volontaires d'At-Large, les nombreux volontaires qui avec l'équipe de développement de leadership, je voudrais surtout vous remercier vous tous parce que vous avez fait un effort pour suivre le cours en ligne et pour présenter votre candidature.

Et il y a eu donc une sélection des participants pour ce programme, et vous avez tous été acceptés. Donc bravo.

Bien. Nous allons maintenant rentrer dans le vif du sujet. Donc nous faisons une recherche pour le futur leadership et la participation dans

la politique et la sensibilisation d'At-Large pour guider At-Large vers le futur, vers le futur d'ICANN, pour parvenir à une meilleure organisation et cette vision d'ICANN, parce que cette vision d'ICANN est notre vision. Et nous voulons être le champion d'un Internet unique, interopérable, indépendant, fiable, multipartite avec un système d'identificateurs unique, et qui fournissent un environnement sûr, permettant aux multipartites de travailler dans l'intérêt du monde entier.

Et l'ATLAS III, donc je vais vous présenter un petit peu le processus de développement de politiques ici sur lequel nous allons travailler dans le contexte d'At-Large et dans le contexte d'ICANN. Et je vais vous demander- lorsque je vous demande de participer davantage avec nous et avec ICANN, vous devez comprendre et vraiment apprécier le processus qui est en jeu. Et vous allez constater à travers donc à travers ce cours d'ATLAS III, déjà lorsque vous vous êtes portés candidat, vous l'avez vu, il y a une série de connaissances que nous voulions que vous acquériez pour pouvoir participer. Mais il y a surtout un niveau d'engagement qui doit venir de votre part pour contribuer à ce dont nous avons besoin au sein d'At-Large, et c'est votre participation active à toutes les activités que nous allons mettre en œuvre.

Nous allons vous demander de participer à des réunions. Nous vous avons demandé de participer à des réunions en ligne, de longues réunions. Et c'est ce que nous allons vous demander aussi dans le futur. Ce n'est pas facile. Ça demande un grand sacrifice en tant que volontaires, mais ça peut être quand même très enrichissant.

Alors je pense que vous êtes ici parce que vous voulez participer à ce

programme d'abord, programme qui va être expliqué dans quelques instants. J'espère que vous comprendrez que l'on fasse l'appel tous les jours. Il aura des séances pour lesquelles on va vous demander de vous identifier sur la liste d'ATLAS. Cela va vous donner la présence nécessaire pour obtenir votre certificat de participation qui va vous donner un certain statut, qui est le statut d'ambassadeur d'At-Large.

Alors nous avons réalisé que certains de nos participants ne pouvaient pas participer en direct. Nous avons aussi donné la possibilité à ces personnes de faire le cours en ligne, à distance. Donc on fera aussi l'appel pour ces participants à distance.

Nous espérons que vous allez pouvoir tirer profit de ce programme d'ATLAS III. Et nous vous demandons de respecter les règles de conduite de l'ICANN pour que tout le monde puisse vraiment profiter de ce cours de la meilleure manière possible.

Je vous remercie encore de votre présence ici. Je vous souhaite la bienvenue. Je vais maintenant donner la parole à notre PDG qui va nous faire quelques remarques.

GORAN MARBY :

Est-ce que je peux rester assis ici, si ça vous va ? Vous me voyez bien maintenant ?

C'est un honneur pour moi d'avoir été invité à cette réunion. Que faites-vous ? Que faites-vous Maureen ?

ATLAS III, c'est une partie importante de l'organisation. Je suis donc

très heureux d'en faire partie, de faire partie de la mise en œuvre financière de l'ATLAS III. Cet ATLAS a pris donc énormément d'efforts. Je voudrais donc féliciter toutes les personnes qui ont aidé dans son organisation.

Je l'ai dit auparavant. L'At-Large est une partie très importante du système de l'ICANN. At-Large représente les utilisateurs et le fait à travers le monde. Et ça, c'est une chose très importante.

C'est difficile de définir l'utilisateur final, et vous représentez ces gens à l'ICANN. Donc votre travail est très important, car si nous ne travaillons pas pour ces gens-là, il nous manquera une certaine dimension dans notre travail.

J'ai participé une séance très importante avec les NextGen et nous avons parlé de l'essence de ce que fait l'ICANN. Et j'ai pris des notes. Donc je voudrais vous dire et partager avec vous les choses que j'ai entendues.

Tout d'abord, avec 3 milliards et demi d'utilisateurs dans le monde, sachez qu'il nous reste encore beaucoup de travail à faire. Le prochain milliard de personnes ne sera pas l'élite du monde. Il y a des gens qui vivent dans des zones rurales, qui ont des moyens financiers moins importants pour aller en ligne, ce ne sont pas des gens qui utilisent l'anglais. L'anglais n'est pas la première langue ou leur deuxième langue. Ils lisent d'ailleurs peut-être même du côté de gauche à droite, et non de droite à gauche ; ou de droite à gauche et pas de gauche à droite, etc.

Il faut donc aider à transformer le système pour que l'Internet puisse être pour tout le monde. L'Internet, c'est une chose mondiale. On parle de l'Internet mondial ouvert. Mais quand on va en ligne, on est au niveau local. On lit son journal local, on regarde la télé locale, etc. Vous interagissez avec vos communautés locales à travers le système. Donc c'est un des plus grands défis de l'avenir. C'est qu'il faut rendre ce système localisé pour qu'il fonctionne au niveau mondial et pour qu'il soit logique pour tout le monde. Les gens sont intelligents. Les gens ne vont pas aller en ligne juste parce que c'est drôle d'être en ligne. Le moins d'argent on a, le plus important, il devient d'obtenir une valeur des choses qu'on fait en ligne.

On ne parle pas du côté commercial, mais du côté personnel. C'est pour ça que vous, la communauté At-Large, vous faites un travail qui est très significatif. On vous forme maintenant pour que vos voix soient entendues, que vos opinions soient entendues.

Je comprends qu'il y a beaucoup de travail très difficile qui a été effectué pour en arriver où vous en êtes aujourd'hui. Vous avez dû prendre des cours, des leçons, etc., mais quand j'ai regardé le programme, j'ai vu que vous aviez utilisé le PDP phase 1 — j'adore les acronymes — vous avez utilisé cela comme base de formation.

Pour moi l'ICANN représente cela. Si vous retirez tous les processus de politiques et tout cela, sachez que l'ICANN est une organisation technique avec une mission technique. Tout le monde va en ligne et touche quelque chose qui commence avec l'ICANN. Tous les identificateurs, tous les éléments de l'Internet qui existent sont

gouvernés par vous.

Donc je suis là pour vous applaudir, pour vous féliciter de votre engagement. Je suis vraiment heureux de voir que toutes ces personnes sont là aujourd'hui. Je vous souhaite un très bon ATLAS III. Merci beaucoup.

EDUARDO DIAZ :

Bonjour à tous, je vous souhaite la bienvenue. Je suis Eduardo Diaz. Je viens de Porto Rico et je suis le président de NARALO, et je suis ici parce que j'appartiens au groupe d'organisation d'ATLAS III, de leadeurship. Et je voudrais ici vous demander d'excuser Olivier parce qu'il est dans une autre séance.

Je crois que nous allons beaucoup apprendre au cours de ces réunions. Vous allez acquérir des outils qui vont vous permettre de travailler au niveau du leadeurship. Nous allons entendre des théories. Vous allez pouvoir pratiquer. Donc cette formation que nous aurons pendant ces trois journées à venir vont nous donner des outils pour diriger des réunions et vont vous aider à devenir de bons leadeurs.

Donc je vous souhaite la bienvenue à tous et je vais maintenant donner la parole à David Kolb qui va nous expliquer un petit peu comment nous allons travailler. Merci.

DAVID KOLB :

Je vais demander à Gisella de donner ici quelques précisions quant à la façon dont on va travailler avant que je commence. Donc je donne la

changement

FR

parole à Gisella.

GORAN MARBY : Et on me dit que je peux partir, donc je m'en vais. Merci à tous.

DAVID KOLB : Vous l'applaudissez parce qu'il s'en va ou vous l'applaudissez ?

GISELLA GRUBER : Merci beaucoup David Kolb.

Bien, Michelle a parlé un petit peu des règles à respecter pour cette réunion. Donnez votre nom chaque fois vous prenez la parole ; nous avons des services d'interprétation en français, en espagnol, en anglais et on doit pouvoir vous identifier sur l'autre canal. Et pour ceux qui nous joignent à distance, c'est la même chose. Vous avez des cartes avec votre nom ; gardez-les en permanence. Si vous les perdez, venez voir un des membres du personnel ou si vous voulez qu'on vous les garde, on peut vous les garder. Si vous voulez prendre la parole, levez la main ou levez votre carte, et c'est la même chose pour ceux qui se trouvent dans la salle zoom : levez la main et Michelle Desmyter vous donnera la parole.

Excusez-nous, nous avons une participation ou un participant à distance. Et ensuite comme Michelle l'a dit, nous vous demandons de parler à une vitesse raisonnable pour que les interprètes puissent faire du bon travail. Donc, soyez gentils et ne parlez pas trop vite.

Merci beaucoup, je donne la parole à David.

DAVID KOLB :

Merci, merci. Bien. Ça a été un long chemin pour arriver jusqu'ici et finalement commencer. Je vais d'abord vous présenter le paquet que vous avez reçu et son contenu. Alors ce dossier bleu que vous avez reçu. Je vais aussi vous parler de l'ordre du jour, et ensuite on va demander à des leadeurs du panel de prendre la parole.

Bien. Avant toute chose, je vais vous dire qui je suis. Je suis David Kolb. Je travaille avec une compagnie qui s'appelle Insight Learning. On travaille avec l'ICANN depuis 2013. Ma première réunion a eu lieu à Durban. Est-ce qu'il y a d'autres gens qui étaient à Durban ? OK.

Alors j'ai été vraiment très captivé par cette organisation. J'ai essayé d'y comprendre quelque chose. Pour moi, c'est un des clients les plus uniques dans les groupes avec lesquels je travaille, vu la façon dont vous vous organisez, le travail qu'on peut faire avec la communauté, avec le personnel, le travail de coaching qu'on fait. Et j'en apprend beaucoup avec vous.

Alors l'un des points clés pour cette séance ATLAS III, c'est que nous allons apprendre les uns des autres, vous allez apprendre les uns des autres. Dans ce groupe, vous avez 45-46 participants d'ATLAS, et puis nous avons environ une trentaine de personnes qui sont des coaches ou des facilitateurs, des modérateurs. On va jouer un petit peu avec les mots en fonction de leur rôle.

Donc on va avoir des séances plénières. Pendant les séances plénières, vous aurez ensuite- après la séance plénière, vous aurez une séance de groupes de travail, à l'exception d'un jour où vous aurez la plénière le matin et la séance de groupes de travail l'après-midi.

Pendant les séances de groupes de travail, vous aurez ces modérateurs qui vont vous aider à vous assurer que vous respectez les délais, que vous contribuez à la discussion. Ils vont contribuer à votre discussion aussi. Ils vont essayer d'arrêter peut-être par moment votre dialogue pour poser des questions pour savoir comment fonctionne le processus, comment avance le processus. Donc c'est le rôle des modérateurs.

Il peut y avoir un petit peu de confusion à ce niveau jusqu'à ce qu'on arrive à mettre chacun dans le groupe qui lui correspond, etc.

Dans votre dossier bleu, il y a une clé avec un numéro. Sur votre carte qui porte votre nom, vous avez ce numéro, et je vais bientôt vous expliquer à quoi correspond ce numéro qui est personnel. Bien.

Notre thème pour ces trois ou quatre journées à venir, c'est de réfléchir sur le leadership et de changer ce leadership pour qu'il s'applique pour la communauté d'ICANN. Nous allons faire cela de différentes manières. Une manière sera des compétences, en parlant des compétences de leadership, ce que je vais faire. Et ensuite, pendant les séances de travail, on va vous donner des points de discussion et vous allez pratiquer les compétences présentées. Lorsque le modérateur arrête un petit peu la discussion, il va poser des questions

sur la communication ; est-ce que vous avez écouté ? Est-ce que vous avez compris ? On va vous demander un petit peu quel est votre suivi, ensuite on va reprendre les discussions. Et ce modérateur devra faire un petit peu de suivi de la discussion après.

Bien. Vous avez donc un document ici qui indique l'ordre du jour de votre ATLAS, de réunion d'ATLAS III pour le mois de novembre 2019. Pour notre séance d'aujourd'hui, on va parler donc de ce leadership, de la réflexion et du changement de leadership.

Cet après-midi, nous aurons une réunion de groupe. Nous parlerons de certains cas de figure.

Et si l'on tourne la page, demain, notre séance commence à 8 h 30, ici dans cette même salle. On va parler de conflit et d'influence. Ce sont les deux thèmes que nous allons analyser. Nous allons parler de conflit, mais pas nécessairement d'agressivité, de personnes qui se jettent des chaises à la tête. C'est plutôt une question de tension, de désaccord sur certains thèmes, donc voir quels sont les objectifs, les valeurs et autres, quand on parle de conflit comment gérer cela, comment travailler avec cela. Puis l'influence, la persuasion, si vous voulez, c'est la façon dont on peut être plus efficace, essayer de faire comprendre notre opinion à quelqu'un d'autre, être ouvert à son point de vue aussi pour comprendre ce qu'il pense de certaines choses. Nous analyserons un cadre dont je vais vous parler après.

Donc notre réunion de groupe aura lieu juste après cette première séance plénière. En termes de l'organisation des groupes, on va faire

une petite modification par rapport à aujourd'hui. Nous allons créer comme ça un petit peu de conflit au sein du groupe. C'est exprès.

Donc on ne va pas mélanger les gens pour qu'il y ait une agressivité entre vous. Non, ce n'est pas ça l'idée. On voudrait qu'il y ait quelques petits conflits de base.

À partir de là, nous aurons une séance à 3 h 15 l'après-midi sur les communications interculturelles et la sensibilisation. Ce qu'on veut ici faire, c'est que vous alliez à la réunion entre le Conseil d'administration et le GAC et que vous fassiez des observations sur ce cadre culturel dont je parlerai pendant la matinée. Il y a une feuille d'observation que vous avez reçue dans votre dossier ; on vous demandera de prendre des notes dessus, et ensuite vous nous présenterez vos notes. Vous nous diriez ce que vous avez vu en regardant cette réunion entre le GAC et le Conseil d'administration.

Ensuite notre prochaine séance, demain après-midi, portera sur le coaching, à cinq heures. Combien d'entre vous ont fait le programme de leadership avec moi ou avec certaines personnes de mon groupe ? On va utiliser en cadre de coaching ; ce n'est pas pareil que ce qu'on a fait dans le groupe de leaderships. On va vous donner une méthodologie de coaching différente. Donc on va parler de cela.

Et ensuite, dans cette même salle, vous allez faire un exercice pour vous coacher les uns les autres, avec donc les personnes qui travailleront avec les modérateurs et devront travailler en groupe de trois et donner leur opinion du travail qui a été fait par le coach.

Ensuite, le mercredi, page 3, de nouveau on commence à 8 h 30. Cette présentation portera sur la présence personnelle et publique parler concept de présence personnelle. Qu'est-ce que ça veut dire ?

Comment est-ce que vous apparaissez ? Votre niveau de confiance, votre niveau d'influence, quand on regarde ces éléments de présence personnelle, comment vous pouvez améliorer cela, combien d'entre vous ont une petite voix dans la tête qui les critique quand ils parlent avec les gens. Voilà. On appelle ça la critique interne, ce petit singe dans votre tête qui vous dit tu n'as pas utilisé le bon mot, tu parles trop vite, les gens ne t'écoutent pas, etc.

Donc, comment est-ce qu'on calme cette critique interne ? Comment on la contrôle, ça, c'est la présence personnelle.

Autre chose dont on va parler, c'est la façon de structurer notre réflexion, notre présentation pour la rendre plus cohérente. Il y a une méthode qu'on appelle le principe de la pyramide, que je vous présenterai pour vous expliquer comment structurer les choses et votre présentation. Donc on aura un certain temps. On finit à 10 h 15, et notre réunion de groupe aura lieu à 13 h 30.

Pendant cette réunion de groupe, vous allez structurer votre point de vue sur le cas de figure dont on parlera. Je vais vous en parler tout à l'heure.

Et ensuite, on reviendra à la séance plénière ici, dans cette salle, pour se présenter les uns les autres. On présentera notre travail avec la pyramide ; chaque groupe présentera ce travail. Voilà. Est-ce que vous

suivez bien ? Bien.

Et notre dernière partie, mercredi, nous allons travailler sur la gestion du temps et la délégation et sur la modération des réunions ; comment modérer des réunions, comment gérer le temps, comment déléguer et travailler avec d'autres personnes. Donc que je vais vous présenter concept, et ensuite nous travaillerons là-dessus.

Ensuite, le jeudi c'est le jour des conclusions. Le jeudi nous avons plusieurs séances : nous avons un déjeuner de travail et, ensuite, nous aurons une séance de conclusion l'après-midi à 13 h 30. Cette séance va être un peu modifiée en fonction de ce dont nous allons parler. Une première partie sera comment est-ce que l'on continue à travailler comme ambassadeur d'ATLAS III, comment est-ce qu'on peut créer un réseau, inclure d'autres gens dans ce réseau, comment continuer à avancer et à travailler sur ses compétences.

Donc voilà. Ça sera notre dernier jour, jeudi ; finira à 14 h 30. Est-ce qu'il y a des questions ?

Bien. Le matériel que vous avez dans votre dossier, et je trouve qu'il y a beaucoup de papier, je m'excuse auprès des forêts, mais bon. Ici, vous avez un paquet de diapos. Et certaines de ces diapos ont été faites pour que vous puissiez prendre des notes et puis il y a des feuilles de travail sur lesquelles vous allez devoir écrire. Donc ici nous avons 98 diapos. Je ne veux pas travailler seulement avec ce PowerPoint, mais j'ai fait ces diapositives et je vous les ai données pour que vous les ayez. Je pense que c'est bien que vous les ayez si vous en avez besoin. C'est bien. Vous

avez beaucoup d'informations, probablement plus que ce dont on aura besoin. Mais peu importe. Lorsqu'on va commencer à travailler en groupes de travail, vous prendrez votre paquet avec vous parce que vous allez faire allusion à cela quand vous allez pratiquer les différentes compétences.

Pour les personnes hispanophones et francophones, vous allez aller travailler dans des salles où il y aura des services d'interprétation. Donc il y aura un document supplémentaire en français et en espagnol. Nous avons traduit l'ordre du jour, et vous aurez un document qui ira avec les diapositives. Donc, vous aurez tout cela, tout ce matériel, en français et en espagnol. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Ensuite le dernier point que vous avez ici, c'est la partie de l'étude de cas qui s'appelle les sept tribus du réseau de galaxies. Ce n'est pas le moment de lire cette étude de cas ; vous la direz à la fin de notre séance. Je vous demanderai de la lire. Mais je vais vous expliquer un petit peu.

On va s'amuser un petit peu ici. Et ici, c'est l'Internet et la façon dont on traite la question de la confidentialité et de la sécurité sur Internet, le EPDP dans sa phase 1, la séance est importante sur ce EPDP phase 1. Il y aura une partie de la discussion qui portera là-dessus.

Et la façon dont nous allons structurer la discussion correspond au deuxième document dans lequel vous avez les positions du groupe du EPDP, dans lequel nous avons défini les sept tribus, les sept groupes qui appartiennent à cette galaxie. Chaque groupe a des opinions sur la sécurité et la confidentialité du réseau, et on va vous assigner à un

groupe qui va représenter ces tribus. Pour une question de chiffres, nous avons réuni deux de ces groupes ensemble. Il y aura des points de vue similaires. Nous voudrions que vous adoptiez le point de vue de ce groupe et que vous élaboriez un petit peu ce point de vue. Donc cet après-midi, on va vous demander de nous dire notre point de vue est celui-ci ou celui-là, et comment est-ce qu'on peut le définir, comment est-ce qu'on peut le préciser de manière à ce que ce soit convaincant pour les autres, pendant la première réunion de groupe.

Réunion de groupe numéro deux, on va avoir un conflit. L'objectif ici est de vous mélanger. Il y aura beaucoup de points de vue dans la salle avec beaucoup de conflits.

Et ensuite on a la réunion de groupe numéro trois. Vous reviendrez avec le même groupe avec lequel vous étiez aujourd'hui et ce groupe se trouve sur votre petite carte ; numéro que vous trouverez sur cette carte.

Donc ensuite, je vous donnerai vos présentations quand vous reviendrez dans la salle. Donc vous n'avez pas à vous tracasser des groupes jusqu'à demain, car aujourd'hui nous allons parler du cas d'étude et je voudrais du temps pour y travailler.

Voilà donc toute la documentation qui vous a été distribuée. Nous allons passer la prochaine diapo. Je vous ai déjà décrit tout cela. Donc nous allons passer à la prochaine diapo.

Nous avons un panel que j'avais appelé, mais avant cela, je voudrais que vous connaissiez les personnes qui sont autour de vous. Donc,

prenez quelques minutes et présentez-vous les uns les autres. Disons que faites un groupe de trois ou de quatre personnes autour de vous, présentez-vous, donnez votre nom ou en utilisant votre nom ou un autre nom, ce n'est pas grave. Mais parlez aux personnes autour de vous ; dites-leur comment vous avez trouvé l'ICANN, comment vous avez commencé à travailler avec ICANN. Et puis ensuite, parlez-leur de ce que vous trouvez le plus satisfaisant de votre travail au sein de l'ICANN. Donc, encore une fois, retrouvez avec les personnes qui sont autour de vous, présentez-vous les uns les autres, passez quatre ou cinq minutes ensemble et discutez un peu de cela. Merci.

Oui, si vous voulez bien revenir à vos places.

Oui, revenez donc prendre place et nous allons recommencer la séance.

Alors nous allons changer la configuration du devant de la salle. Alors que nous concevions ATLAS III, je demandais au programme de leadership, si vous pouvez parler du concept du leadership, qui pourrait-on choisir pour exemplifier donc ce programme. Et les cinq personnes qui sont au panel sont les personnes qui ont été citées. Et donc que ces personnes représentent aussi toutes les régions. Nous voulions quelqu'un qui vienne de chaque région.

Donc nous leur avons demandé de participer à un panel, un panel auquel nous allons poser des questions sur tout ce qui leadership à l'At-Large.

Mais avant de faire cela, je voudrais leur demander de se présenter et de nous dire comment ils sont connectés avec l'ICANN et l'At-Large,

brièvement bien sûr. Ensuite, on va leur demander ce qu'ils pensent est satisfaisant par rapport à leur travail avec l'ICANN.

Nous allons commencer par Jonathan. Alors je vais vous demander votre nom. Ensuite, je vais vous demander quelle est votre connexion avec ICANN ou At-Large, et ensuite je vais vous demander ce qui est le plus satisfaisant vis-à-vis de votre travail et de la communauté.

JONATHAN ZUCK :

Il est bon de vous voir tous ici, je m'appelle donc Jonathan Zuck, je suis le directeur exécutif de Innovator's Network Foundation, qui est un groupe de réflexion à Washington D.C. qui discute de l'avenir du travail. Nous parlons de l'intelligence artificielle, etc.

Je suis connecté avec l'ICANN depuis très longtemps. J'avais une association de commerce de petits logiciels à l'époque. Donc ma première réunion était à Vancouver. Je pense que je suis à ma 45e réunion de l'ICANN.

J'étais donc du côté commercial, du côté de l'unité constitutive sur la propriété intellectuelle. Mais récemment, puisque je suis à la retraite, j'ai rejoint l'At-Large, car je pense que c'est l'unité constitutive la plus importante au sein de l'organisation. Et c'est cela qui doit être fait pour la communauté.

Ce qui est le plus satisfaisant pour moi lorsqu'il s'agit de travailler au sein de la communauté de l'ICANN, c'est je pense que chacun d'entre nous est intéressé à faire ce qui est de mieux pour l'Internet. Quand on

participe à l'environnement politique dans une ville, dans une capitale, quand on fait du lobbying et toutes ces choses-là, on a l'impression qu'il y a toujours des intérêts commerciaux qui comptent, et dans cet environnement, je sens vraiment que c'est un groupe de personnes qui veut faire de bonnes choses.

Nous avons eu une période de transition et nous avons laissé tomber un peu les liens avec le gouvernement américain. Donc lors de la transition, et ensuite, nous avons eu un cadre de travail, un processus d'élaboration sur tout ce qui était responsabilité, etc. donc c'était vraiment un gros morceau de travail que j'ai vraiment apprécié.

ROBERTO GAETANO :

Je suis Roberto Gaetano. Voilà, j'ai répondu à une question déjà.

Alors comment ai-je commencé avec l'ICANN ? Comment est-ce que j'ai rencontré l'ICANN ? En fait, c'est une histoire assez longtemps que je vais raconter brièvement. Je participais à l'époque- donc à l'époque, je travaillais aux télécoms européennes. Je travaillais donc sur les processus de la formation des nouvelles réglementations pour la gestion du DNS. Et c'est devenu le IFWP, le Forum international pour le papier blanc. J'étais donc dans ce comité pour cette organisation, et cela a un petit peu a commence l'ICANN. Donc je connaissais l'ICANN avant même que l'ICANN soit composée, ou soit créée.

Ensuite, il y a eu donc une réforme au sein de l'ICANN. Nous parlons de 2002 et l'ALAC a été créé. J'ai été nommé par le NomCom, en tant que l'un des cinq premiers représentants. Donc pour l'ALAC,

éventuellement je suis devenu la liaison au Conseil d'administration de l'ALAC. Et ensuite, le NomCom m'a donc nommé au Conseil d'administration.

En fait, c'est une longue histoire, mais j'ai eu des périodes dans cette carrière, j'ai suivi pendant un moment et ensuite mon travail m'a envoyé ailleurs. Je suis devenu bénévole, mais bon vous voyez, ce sont des vagues. Il y avait des hauts et des bas. J'ai quand même siégé au conseil des intérêts publics. Ce mandat s'est arrêté pour moi au début de l'année. Donc maintenant, j'ai plus de temps pour m'appliquer avec l'ALAC.

Ce que j'aime au sujet de cette communauté, c'est qu'il y a une certaine variété dans le travail ; chacun d'entre nous, nous sommes tous donc très différents. Et comme cela fait longtemps que je suis là, depuis plus de 20 ans, donc après un certain temps, on a beaucoup d'expérience et on pense que l'on sait tout. Mais avec la communauté ALAC, je réalise que je ne connais pas tout. Je ne sais pas tout, car à chaque réunion je rencontre une nouvelle personne qui vient d'une autre partie du monde. Et j'apprends quelque chose de nouveau. J'apprends quelque chose que je ne connaissais pas auparavant. Donc pour moi, je m'enrichis tout le temps et c'est ce qui rend le travail - enfin, ce n'est pas vraiment travail, ce n'est pas vraiment une profession - ça rend donc les choses intéressantes, et ça m'apporte énormément d'expérience. Et c'est beaucoup de travail, bien sûr, car souvent du travail difficile. Voilà.

DAVID KOLB : Fatima, vous pouvez prendre la parole.

FATIMATA SEYE-SYLLA : Fatimata Seye-Sylla, je viens du Sénégal.

Je suis la vice-chair sortante de l'AFRALO.

Comment me suis-je connectée avec ICANN et l'At-Large ? Je suis une participante active du Sommet mondial de la société de l'information, et en 2006 mes collègues africains m'ont fait part du besoin de l'Afrique pour que donc l'Afrique soit plus impliquée au sein de l'ICANN et aux activités l'ICANN. Ils m'ont donc demandé de devenir un membre de l'At-Large. C'est comme ça que je suis connectée avec l'ICANN et l'At-Large. Donc depuis 2007, je suis membre de l'ALAC. J'avais été sélectionnée par la communauté et j'ai été à la présidence de l'AFRALO pendant deux mandats. J'ai été donc nommée par le NomCom deux fois. Je suis revenue donc en tant que vice-présidente. Et là je me suis dit, il faut absolument faire de la place pour la nouvelle génération.

Et je suis très heureuse de voir ce que je vois aujourd'hui ; je vois beaucoup de nouveaux visages, de nouvelles personnes qui arrivent.

Alors qu'est-ce que je pense est très satisfaisant vis-à-vis de mon travail dans la communauté ? vous savez, pour moi, le travail le plus satisfaisant avec la communauté africaine, c'est vraiment de trouver de nouveaux membres et de les soutenir et de les coacher, surtout des femmes, de jeunes femmes, pour que ces femmes, ces jeunes femmes rejoignent l'At-Large, pour qu'elles puissent grimper jusqu'au niveau de

leadership avec le coaching des personnes qui ont de l'expérience, comme des membres, des membres comme Tijani par exemple, qui est ici, qui est toujours là pour soutenir la nouvelle génération africaine qui arrive pour que cette nouvelle génération arrive, aille, jusqu'au prochain niveau à travers donc toutes les activités qui sont mises en œuvre.

Au moins, voilà. C'est tout ce que j'ai à dire. Moins que vous, mais c'est tout ce que j'ai à dire.

JUSTINE CHEW :

Bonjour à tous. Je suis Justine Chew. Je suis rentrante ALAC. Je viens de Malaisie et je vois qu'il y a deux de mes compatriotes dans la salle. Je suis avocate dans les affaires. Je vais au tribunal. Je m'occupe aussi, je donne des conseils, je suis consultante. J'ai donc des clients. Et ce que je fais dans la vie professionnelle n'a rien à voir avec ICANN. Donc pour ceux d'entre vous qui sont comme moi, n'ayez pas peur ; sautez les pieds les premiers et profitez-en.

J'ai toujours été genre un peu geek, malgré ma connexion avec tout ce qui est légal, juridique. J'ai quand même une formation technique. Donc j'ai toujours été fascinée par la technologie, donc j'ai sélectionné l'Internet pour nourrir mon intérêt en dehors de ma profession.

Avec l'ICANN, j'ai donc commencé en 2012. Donc je n'ai pas passé autant de temps à l'ICANN que ma collègue à ma droite. Au début je faisais partie de la révision des nouveaux gTLD, donc du groupe de travail, à l'époque, et c'était donc le programme pour les nouveaux

gTLD. J'étais bénévole pour les révisions, pour les candidatures de nouvelles gTLD à l'At-Large pour voir si à l'At-Large il y avait des objections vis-à-vis de certaines candidatures.

Je me souviens que je travaillais avec Dave qui est là dans la salle, et nous révisions les candidatures pour voir s'il y avait certains problèmes. On a parlé de .HELP, je me souviens très bien de ça. Et donc depuis, je suis bénévole à l'ICANN. Donc j'ai été membre de beaucoup de groupes de travail sur l'élaboration de politiques au sein de la GNSO.

Je suis heureuse de dire que je suis vraiment une personne At-Large à fond, puisque je n'ai jamais été affiliée avec d'autres unités constitutives de l'ICANN. Et j'espère que ça restera comme ça dans l'avenir pendant mon temps avec ICANN.

Alors qu'est-ce qui me plaît le plus ? J'aime interagir avec les gens, des gens que je n'aurai pas connus d'une autre manière. Il y a des avantages quand on est à l'ICANN. Bien sûr, on peut voyager, on peut rencontrer de nouvelles personnes. Mais lorsqu'il s'agit de l'At-Large, une des choses qui me satisfait le plus, c'est de pouvoir faire partie d'un groupe de personnes qui fournit une voix permanente pour les utilisateurs finaux. Donc je suis très heureuse de savoir que vous êtes tous ici.

J'aimerais vraiment voir qu'il y a plus de personnes qui participent pour faire ce travail, parce que c'est ça qui compte à l'At-Large. C'est de pouvoir s'assurer que les voix des utilisateurs sont entendues, parce que, au sein de l'ICANN, nous avons un modèle multipartite qui est très vivant. Mais vous allez voir que certaines unités constitutives ont des

opinions, des voix qui sont plus entendues. Donc nous, on est toujours, disons, un peu dans les coulisses. Et donc durant mon association avec l'ICANN, la voix de l'At-Large a toujours été la plus basse, elle n'a jamais été aussi importante qu'elle l'est aujourd'hui. Donc je pense que j'ai aidé à cela. J'ai contribué quelque chose à cela. Ainsi, beaucoup d'entre nous peuvent continuer dans ce sens.

LÉON SANCHEZ :

Je vais parler en espagnol et en anglais. Je vais donc en profiter pour utiliser les services des interprètes pour voir s'ils sont bien réveillés ou alors s'ils sont déjà endormis. Non, mais je ne vais pas parler en « spanglais » ; je vais parler une partie en anglais et ensuite je reviendrai vers l'espagnol.

Comment est-ce que j'ai rencontré l'ICANN ? Eh bien, lorsque j'étais étudiant, j'étais toujours intéressé par la technologie et les nouvelles technologies de l'information donc, à l'époque. Et à l'époque donc, il y avait un sujet émergent qui s'appelait l'Internet. Donc immédiatement, j'ai commencé à m'impliquer. C'était un sujet qui me captivait vraiment. Donc à partir de cela, j'ai commencé à m'impliquer avec l'ICANN.

Donc cela fait longtemps que je suis avec l'ICANN. Je n'ai pas toujours eu le temps à dévouer ou pouvoir m'impliquer à l'époque. Donc j'ai attendu un peu quand même. J'ai attendu jusqu'à 2012. Et là, j'ai posé ma candidature pour être boursier.

Et donc en 2012, j'ai été boursier à Prague. Et c'est là que je suis venu à

la réunion de l'ICANN pour la première fois en tant que boursier. Mais avant, j'avais quand même participé à la réunion ICANN de Mexico City et j'avais eu la chance d'être à ATLAS I. Donc voilà, c'était mon premier contact officiel de l'ICANN.

En tant que nouveau venu, bien sûr, je ne savais pas du tout ce qui se passait autour de moi, je ne comprenais pas les discussions en cours. Vous savez comment c'est. Vous y êtes passés par là, comme moi. Donc vous savez de quoi je parle.

Donc ensuite, je suis devenu boursier et j'ai commencé à participer à plusieurs groupes, à plusieurs discussions, et j'ai rejoint l'unité constitutive sur la propriété intellectuelle, car j'étais un avocat dans le domaine. Enfin, c'est ce que je faisais, en tant que profession. C'est marrant parce que même si j'étais avocat pour la propriété intellectuelle, ce que je fais n'est pas du tout en relation avec l'ICANN, parce que moi je ne m'occupe pas des marques déposées. Donc ça ne correspond pas avec ce que fait l'ICANN. Donc c'était en dehors de la mission de l'ICANN. Donc du côté professionnel, ça n'a rien à voir avec l'ICANN.

Donc je me suis rendu compte que l'IPC n'était pas l'endroit idéal pour moi parce que j'étais défenseur des droits des utilisateurs pendant longtemps. J'ai participé à la rédaction des premiers documents qui ont été donc rédigés à Mexico, au Mexique. Ces documents ont déjà été rédigés il y a plus de 10 ans. Vous voyez, c'était un document qui était bien précoce par rapport aux discussions qu'on a aujourd'hui.

Par la suite, j'ai réalisé donc que l'IPC n'était pas l'endroit où je devais être. Donc j'ai rejoint la communauté At-Large et ensuite je suis passé par le NomCom, et j'ai eu un siège à l'ALAC. Ensuite, donc bien sûr, j'ai eu beaucoup de personnes qui m'ont soutenu et qui m'ont tenu au courant et qui m'ont fait participer dans des groupes différents. Et je suis venu au CCWG, pour ceux qui ne connaissent pas, c'était un groupe de travail intercommunautaire sur l'amélioration de la responsabilité de l'ICANN. J'étais coprésident de ce groupe. Et là, j'ai eu vraiment une très bonne expérience pendant deux années de dur travail avec la communauté. Là, nous avons essayé d'améliorer le cadre de travail de responsabilité qui est maintenant en place depuis la transition.

Ensuite, j'ai vraiment eu la chance d'avoir le soutien et la confiance de la part de la communauté d'ALAC pour donc siéger au Conseil d'administration de l'ICANN. Voilà où j'en suis aujourd'hui, je suis là panel et je vous parle lors de cet ATLAS numéro trois. Donc j'en suis reconnaissant.

Maintenant, je vais passer à l'espagnol. Qu'est-ce qui me satisfait le plus à l'ICANN ?

Être ici, pour moi, c'est de pouvoir servir la communauté. Vous savez, cette notion de savoir que nous faisons quelque chose qui a un impact sur tellement de personnes dans le monde. Si nous sommes ici, comme le disait Justine tout à l'heure, c'est que nous avons la possibilité d'élever la voix des personnes qui n'ont pas l'opportunité de le faire, de mettre sur la table les intérêts et les préoccupations de ces gens-là, de les défendre. Et ça, c'est important, toutes ces notions sont

importantes pour les utilisateurs finaux de l'Internet. Ça, ça me plaît. Ça me plaît d'être ici avec ces personnes. J'aime bien construire des ponts entre les gens. J'aime communiquer avec les gens.

Nous avons des différences bien sûr ; nous avons des différences critère, d'intérêt ou de vision. Mais malgré tout, nous arrivons à trouver des accords. Et ça, nous avons des points communs qui nous permettent de nous mettre d'accord, d'obtenir des consensus, et, ainsi, l'Internet peut continuer à fonctionner. Et ainsi, nous pouvons continuer à améliorer les choses que nous faisons maintenant pour l'avenir. Et c'est ça qui me satisfait le plus à l'ICANN. Merci.

DAVID KOLB :

Merci. Merci à vous tous pour vos commentaires, vos présentations. Pour une question de temps, je pense que nous allons- je vais vous poser quelques questions.

Alors les questions sont des questions qui me sont venues à l'esprit, si vous voulez répondre, vous pouvez y répondre.

Qu'est-ce qui, à votre avis, est important pour être un leader qui va triompher dans la communauté de l'At-Large ?

LÉON SANCHEZ :

Le travail. Si vous voulez réussir au sein de la communauté de l'At-Large, mais aussi à l'ICANN en général, dans toutes unités constitutives, organisations de soutien ou comités consultatifs de l'ICANN, vous devez travailler. Vous devez vous engager, vous devez donner votre

temps et collaborer. Nous sommes des volontaires. Nous sommes des volontaires qui s'engagent à quelque chose auprès de leur communauté qui s'engage à consacrer du temps, des ressources, à lire aussi, à contribuer de manière utile et de manière constructive, à participer aux discussions, aux travaux de groupes sur les thèmes qui nous intéressent bien sûr.

Donc pour moi le mot-clé ici pour devenir un leader à At-Large, mais partout aussi, dans ICANN, c'est de travailler et de travailler dur.

DAVID KOLB : Fatimata, allez-y. Vous avez la parole.

FATIMATA SEYE-SYLLA : Oui, merci. Pour moi, vous avez besoin de compétences dans le domaine du travail d'équipe, c'est important.

La construction du consensus, la confiance en soi, la patience et il faut avoir une certaine détermination, une compréhension, parce qu'on travaille aussi avec la communauté, la connaissance de l'ICANN, beaucoup de travail bien sûr, se laisser guider en fonction des résultats et beaucoup de participation, bien sûr.

DAVID KOLB : Roberto.

ROBERTO GAETANO : Oui, je pense que oui bien sûr, il faut travailler et être travailleur. Mais surtout, à l'ALAC, je dirais qu'il faut être capable non seulement d'écouter, ce qui est une première étape dans notre travail qui n'est pas facile pour tout le monde, mais nous devons- en plus d'écouter, nous devons comprendre, être sûrs que nous comprenons bien ce que les gens nous disent ; comprendre aussi ce qu'ils ne nous disent pas, parce que nous devons nous souvenir que nous sommes dans un environnement multiculturel et que le message, à travers la traduction et pour des personnes qui ne parlent pas dans leur langue maternelle, il y a des concepts qui parfois ne sont pas correctement formulés. Et par conséquent, il faut s'assurer que l'on a bien compris certaines choses. Et pour cela, il faut poser des questions pour vérifier qu'on a bien compris, parce que quand on est un leader de cette communauté, on a des responsabilités importantes, parce que-

Je vais vous donner un exemple. Si vous êtes leaders d'un opérateur de registre ou d'un bureau d'enregistrement, vous savez qu'il peut y avoir des différences entre une communauté et l'autre, mais vous savez aussi qu'il y a des points communs. Mais ici dans notre cas, il n'y a pas de points communs.

La tâche du leader est de construire ces points communs, de faire avancer la communauté grâce à cela. Et il faut travailler bien sûr, il faut être capable de s'exprimer correctement, mais aussi et je dirais qu'en général c'est quelque chose qui est nécessaire pour tous les leaders. Mais dans le cas de l'ALAC, je dirais que c'est le point le plus important. Merci.

changement

JONATHAN ZUCK :

Merci. J'ai passé 15 ans dans la communauté de l'ICANN comme agent du changement, à essayer de modifier la façon dont l'organisation fonctionnait à différents niveaux.

Je dirais que les leaders qui travaillent dans les tâches quotidiennes ont une responsabilité, et c'est de modifier cette opération et de l'accompagner dans le changement. Si on essaie d'apporter un changement, c'est une tâche intéressante parce qu'il y a des personnes qui vont être contre vous, et qui pensent que les changements ne sont pas nécessaires. Et puis il y a aussi un groupe de gens qui ne veulent pas et qui pensent que ces changements nécessaires.

Donc ce sont des personnes qui ont tout essayé, qui sont cyniques, qui vont lutter contre le changement, et ce sont les personnes avec qui on a le plus de mal à travailler. Ce que j'ai constaté, c'est qu'il faut inspirer nos alliés dans ces grands groupes comme celui-ci, et qu'il nous faut convertir ou transformer nos ennemis, et il faut à travers des conversations en face à face y arriver. Et donc un bon leader doit avoir des compétences au niveau de la capacité à convaincre que les changements sont nécessaires pour pouvoir avancer tout le monde dans la même direction. Voilà. Ce sont les choses que j'ai apprises.

DAVID KOLB :

Merci. Justine.

changement

JUSTINE CHEW : C'est toujours bien d'être la dernière, parce qu'on ne va pas répéter ce que les autres ont dit. Il y a deux choses que j'ajouterai : être curieux, parce que c'est très utile, poser des questions, ça m'a beaucoup aidé en tout cas moi ; et l'autre chose serait d'essayer de découvrir ce que l'on a envie d'entendre et trouver l'endroit où l'on entend justement ces thèmes-là.

DAVID KOLB : Une autre question. À propos de ces concepts de changement et de réflexion, comment est-ce que vous pensez, quand on voudrait être un leader du changement ou un leader de la réflexion, comment est-ce que ça fonctionne ? Comment est-ce que, au niveau conceptuel, le leadership du changement ou de la réflexion peut être mis en œuvre ? Roberto, allez-y.

ROBERTO GAETANO : Oui, je pense que ce leadership de la réflexion est quelque chose qui englobe une série de choses importantes, à mon avis. La première, c'est qu'il faut savoir ce dont on parle. Et deuxième point, le deuxième point est un peu plus complexe à mettre en œuvre, il faut être reconnu par votre communauté, par vos pairs comme une personne de confiance, une personne qui va fournir des informations sûres, une personne que l'on a intérêt à écouter.

Et si vous n'avez pas cela, devenir un leader du changement va être quelque chose de très difficile, parce que vous n'aurez pas l'autorité morale pour que la communauté vous fasse confiance et fasse

changement

confiance à ce que vous proposez pour le changement. Voilà c'est mon premier point. Merci.

FATIMATA SEYE-SYLLA : Oui, toujours dans le contexte d'At-Large, je dirais qu'il faut avoir une approche stratégique. At-Large est unité constitutive qui s'occupe de l'intérêt des utilisateurs finaux. Et par conséquent, cette approche stratégique va aussi confirmer l'approche d'ICANN, qui est ascendante, et l'approche multipartite de l'ICANN. Voilà. C'est ce que je voulais dire.

Est-ce que vous voulez que je parle du changement ?

DAVID KOLB : Bien. Allez-y.

FATIMATA SEYE-SYLLA : Le prochain niveau concernant cette approche du leadership serait de s'assurer que la voix des utilisateurs soit entendue à travers l'organisation d'At-Large et d'ALAC, à travers les unités constitutives et cela aussi à travers les SO et AC de l'ICANN. Et je dirais aussi que At-Large a promu la participation efficace des utilisateurs finaux dans toutes les activités de l'ICANN, dans la rédaction des statuts constitutifs, de déclarations, de recommandations, en organisant des réunions, des ateliers pour faire de la sensibilisation, pour développer les compétences des utilisateurs finaux. Et je pense que, à travers ces activités, nous allons pouvoir obtenir un changement. Voilà, merci. C'est comme cela, je pense, que nous pouvons parler du changement

au niveau du leadership.

LEON SANCHEZ :

Merci David. Je parle en espagnol. Je dirais que pour influencer, pour encourager le changement, on a besoin de plusieurs éléments. Premier élément, être cohérent, avoir une cohérence entre ce que l'on dit et ce que l'on fait, être cohérent entre nos paroles et nos actions. Cela permet à la communauté qui nous entoure de nous respecter ou de nous détester, mais en tout cas on aura cette cohérence comme on dit en anglais *To walk the talk*, c'est-à-dire si vous dites quelque chose vous devez le faire. C'est un facteur très important pour que les gens puissent reconnaître le leadership et sa ligne de réflexion.

Un autre facteur qui me paraît important, c'est écouter les gens et faire preuve d'empathie, les gens sur lesquels nous voulons avoir une certaine influence. Il faut comprendre que les gens pensent d'une certaine manière parce qu'ils sont dans un entourage donné et que leur pensée est alignée sur cette réalité, sur ces circonstances, sur cet environnement. Si nous voulons faire changer la mentalité des gens de manière autoritaire, en leur imposant quelque chose, la seule chose que nous allons obtenir c'est un rejet. Et ces gens vont penser exactement le contraire de ce que nous voudrions qu'ils pensent. Il faut au contraire faire preuve d'empathie, se mettre à la place de la personne qui est en face de nous, essayer de comprendre quelles sont les circonstances dans lesquelles se trouve cette personne, quelle est sa pensée et, une fois qu'on a compris cela, on pourra donner lieu à ce changement de mentalité chez cette personne avec laquelle on

travaille. Cela implique bien sûr le respect de la diversité, de la culture, de la croyance, de la condition sociale, politique, économique de la personne concernée.

Donc ce sont deux facteurs sur lesquels je voulais mettre l'accent quand on parle de modifier donc les mentalités.

Un autre point qui me paraît important, c'est le courage. Toutes les personnes qui provoquent des changements importants dans l'humanité au début sont rejetées, sont considérées comme des fous. Il y a toujours un fou derrière une grande idée. Donc il faut être courageux, être disposé à affronter cette adversité, cette moquerie, cette critique, parfois même des insultes de la part des personnes qui résistent contre le changement qu'on veut leur imposer et résistent contre cette nouvelle manière de penser.

Quelque chose que j'ai appris à ICANN, c'est qu'il faut être respectueux et courageux. On peut dire certaines choses avec une certaine fermeté, avec respect et toujours en créant cette empathie avec notre interlocuteur, en essayant de comprendre ce que l'autre est en train d'essayer de nous dire et de comprendre pourquoi cette personne qui est en face de nous n'accepte pas ce qu'on lui propose. Voilà.

David, je dirais que ce sont des facteurs de première importance à considérer lorsqu'on veut mettre en œuvre ce type de changement.

DAVID KOLB :

Nous avons eu quelques questions et j'aimerais donner le micro aux

personnes qui veulent poser ces questions.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Donc s'il y a une véritable différence entre la pensée et le leadership du changement, lorsque vous parlez de la réflexion, de la pensée, vous parlez du type de réflexion, en d'autres termes, vous parlez de pensée qui puisse apporter des transformations, qui puisse apporter un changement. Donc il y a un rapport entre ces pensées et ce leadership du changement. Donc qu'en pensez-vous ? Comment est-ce que vous allez classer cela.

DAVID KOLB : Oui, c'est en fait moi qui ai fait cela. Donc je vais garder cette question de côté et je reviendrai vers vous. Merci.

Donc quelle est votre question ?

DANIEL NANGHAKA : Ce n'est pas véritablement une question. Dans mon expérience avec l'ICANN, il y a quelque chose d'intéressant, c'est le consensus : l'atteinte du consensus dans les délibérations.

Donc que se passe-t-il lorsqu'il y a des débats très intenses dans une salle, et comment vous avez été en mesure de ne pas avoir de préjugés dans vos réflexions, et comment vous avez été en mesure donc de prendre des décisions pour la communauté ?

DAVID KOLBE : Donc Justine, vous voulez répondre à cela ?

JUSTINE CHEW : Oui, je vais commencer. Oui. Donc il faut en effet beaucoup réfléchir. Il faut développer votre réflexion pour bien communiquer, avec soin, de manière concise, et essayer de persuader les personnes.

DAVID KOLB : Jonathan.

JONATHAN ZUCK : Oui et merci de la question Daniel. Moi j'ai une perspective un petit peu différente là-dessus, vous savez.

Un des plus anciens traités provient de Machiavel. Un certain Machiavel. Et son point de vue, c'était un seul mot : la manipulation.

Donc je crois que à l'ère moderne et dans cette organisation, ce n'est pas mettre de côté nos préjugés, mais avoir des points de vue différents, arriver avec ses préjugés, les expliquer et être très clair, que ça devienne partie de la discussion, que vous expliquez ce que vous pensez dans votre contexte et expliquez pourquoi la politique que vous recommandez est la bonne selon vous. Donc, être très clair, et ça, ça peut être efficace.

Moi, je crois que la manipulation, essayer de vous faire penser que vous êtes tous d'accord, en général, ça ne fonctionne pas très bien. Moi, je crois qu'ici, voilà ce que je voudrais, et d'expliquer pour cela.

DAVID KOLB :

On est un petit peu en retard et j'aimerais donc donner aux interprètes donc que la possibilité de se reposer un petit peu. Et je sais que certaines personnes doivent nous quitter, donc avec social esprit, ce que j'aimerais faire, c'est d'effectuer une pause et de revenir pour la séance plénière avant que nous repartions en petits groupes. Donc désolé à ceux qui avaient encore des questions. Et vous savez, Mike Tyson est un boxeur américain qui disait « Les plans et les projets, c'est bien avant que vous receviez un coup dans la figure ». Donc 15 minutes de pause, revenez ici et nous parlerons de nos séances en petits groupes. Une nouvelle fois, nous applaudissons les participants à la table ronde.

Très bien on recommence à travailler. On se réinstalle, merci. La réunion est maintenant enregistrée. On se réinstalle. Merci.

Très bien. Donc on a beaucoup à découvrir et je faire des modifications rapides. Donc il y a plusieurs diapositives sur la réflexion, sur le changement sur lesquels nous reviendrons demain matin. Parce que je veux vraiment que vous travailliez en petits groupes sur l'étude de cas, mais je dois vous donner quelques informations sur les communications efficaces. Et demain matin, on reviendra sur d'autres concepts.

Donc nous sommes donc au numéro 14, transparent numéro 14, ou 13 ; oui, c'est peut-être 13 dans votre dossier. Très bien. Donc tout le monde est revenu, très bien. Donc j'avais peur que vous repartiez et que vous

ne reveniez pas après la pause. Donc ça va. Très bien.

Donc je voudrais parler de l'étude de cas et puis ensuite on arrêtera à 18 h 30, ce soir. On est juste un petit peu en retard. Ceci dit, en ce qui concerne le leadership, et la communication êtes un élément clé du leadership, vous l'avez entendu dire, le courage de communiquer pour redevenir un leader qui réussit.

Donc si je fais un petit peu la différence pour le changement, c'est surcommuniquer : on ne peut jamais communiquer assez. Si vous voulez être un leader du changement, il faut que les choses soient très claires, il faut bien communiquer le changement, sinon, s'il y a un creux, il va être rempli par d'autres personnes. S'il y a un fossé dans leur communication, ce seront d'autres éléments qui rentreront dans ce cadre.

Donc beaucoup de différentes formes, nous allons en parler dans ce cours de communication écrite, même si cela est également la clé. Beaucoup de votre communication s'effectue par écrit, avec des courriels que vous envoyez par exemple, essaie également des coups de téléphone que vous échangez, que vous passez. Et ça se fait beaucoup également pour la coordination à l'ICANN. Et il y a également les communications de visu, en face à face. Et lorsqu'on y pense, vous devez travailler avec tant de choses, avec le ton de la voix, les expressions du visage, le geste, les mots que vous utilisez. Lorsque vous êtes au téléphone, vous avez le ton de la voix et vous avez également les termes que vous utilisez. Par courriel, par mémo, vous n'avez que les mots couchés sur la page, et la ponctuation. S'il y a beaucoup de

mots écrits en lettres capitales, eh bien là, ça montre peut-être des émotions. Mais vous pouvez faire moins par écrit. [Communiquer] il y a des gens qui disent, je fais beaucoup plus de choses en une réunion face-à-face d'une demi-heure que de travailler au téléphone pendant deux heures, parce qu'il y a des échanges constants.

Lorsque vous êtes en face à face, vous comprenez le message parce que vous communiquez avec le ton de votre voix, avec l'expression de votre visage, et ainsi de suite. Donc je pense que c'est important de venir à des réunions de l'ICANN, parce qu'il y a beaucoup d'interactions qui se font en face à face et ainsi une bonne communication. Donc on va être en petits groupes et on va pouvoir échanger de cette manière, communiquer avec une intention.

Vraiment, ces trois éléments, c'est écouter et écouter de manière assertive. S'exprimer. Écouter, c'est lorsque l'on respire et lorsque l'on expire, c'est l'expression. Ce n'est pas être agressif. Donc très souvent on disait il faut être assertif, c'est-à-dire un petit peu agressif. Non. Je ne parle pas de cela. Ce que je veux dire, c'est dire ce dont vous avez besoin pour faire passer votre message d'une manière claire et concise. C'est comme cela que je le définis, ce terme.

Et on parlera un petit peu plus de l'écoute active. Ce qui est important, c'est de poser de bonnes questions. Donc l'étude de cas, vous allez voir, c'est le respect de la vie privée par rapport à la sécurité, le conflit entre la vie privée, la sécurité ; c'est soit l'un, soit l'autre. Alors l'un de vos objectifs lorsque vous allez en parler, c'est d'essayer de vous assurer de trouver une solution qui soit médiane et qui puisse avoir à la foi un

aspect respect de la vie privée et un aspect sécurité. Donc comment trouver une solution, [inaudible] une solution qui incorpore ces deux idées. Donc c'est ça, ce dont vous allez parler pendant l'étude, imposant de bonnes questions.

Donc, essayez de poser des questions qui soient concentrées sur la solution, qui aillent vers une solution, qui se dirige vers une solution. Si vous posez des questions basées sur les problèmes, vous devenez un expert du problème. Vous voyez ?

Qui a dit ça ? Pourquoi ça s'est passé ? Maintenant, vous devenez un expert du problème, mais vous n'avancez pas vers une solution possible. Donc lorsque je parle de questions concentrées sur la solution, c'est- et si on faisait cela, quelque chose qui nous dirige vers une solution, donc ne pas se concentrer sur le passé, mais parler plus du présent et de l'avenir. Évitez les détails, évitez les problèmes, évitez d'être trop dramatique, ne pas trop rentrer dans le détail. Ça peut être parfois utile à certains moments de discussion, du débat, mais pas souvent, parce que c'est une manière d'éviter un petit peu de trouver une solution et d'influencer.

Si vous rentrez trop dans le détail, vous allez être distraits. Donc, laissez de côté les détails, et les questions très dramatiques. Nous avons une discussion et « qui a dit ça » ? C'est incroyable quel effet cela a. Ça, c'est trop dramatique, trop théâtral. Donc pas de question de ce type, il ne faut pas partir et dérailler de cette façon, ce n'est pas très utile, ce n'est pas ça en tout cas qui vous orientera vers une solution. Donc pas de détails, pas d'aspect dramatique, pas trop de problèmes d'exprimés.

Donc succinct, soyez concis, quelques mots. On peut dire en quelques mots beaucoup et poser des questions en utilisant surtout dans cet environnement multilingue peu de mots. Ce sera plus utile pour les personnes qui n'ont pas la même langue maternelle que vous peut-être. Donc, soyez précis et restez précis sur le sujet que vous essayez d'analyser. Ne vous distrayez pas. Et n'allez pas d'un côté de la salle en observant quelque chose d'autre qui puisse vous intéresser, mais qui ne soit pas dans le cadre du sujet.

Soyez généreux. Qu'est-ce que je veux dire paraître généreux ? C'est permettre à l'autre partie d'être ignorant/ignorante, tout simplement quelque chose qui ne connaît pas le fait, qu'il ne connaisse pas tout. Il faut permettre à autrui, à la personne à qui vous parlez de ne pas tout savoir. Et ça, c'est une forme de générosité. On n'est pas là pour définir tout l'ICANN, tous les acronymes de l'ICANN qui sont si nombreux : les SO, les AC, les WG, et ainsi de suite.

Essayez d'être généreux avec les personnes et ne supposez pas que les personnes à qui vous parlez connaissent tous ces acronymes, connaissent tous les faits, tout ce qui se passe à l'ICANN.

Donc, comment trouver l'équilibre entre l'écoute et l'expression ? Donc vous avez à la fois « mettre en lien », « s'engager dans une conversation », « être totalement présent ». Donc une écoute active, être présent dans la salle, ne pas être distrait.

Vous savez, à l'ICANN, je l'ai souvent observé, c'est les ordinateurs portables. La première fois que j'ai travaillé avec le leadership à

Buenos Aires, eh bien, il y avait des personnes qui faisaient des ping d'un ordinateur à un autre ; ça m'a beaucoup surpris. Et il se regardait, et ils se faisaient oui, oui, oui parce qu'il communiquait avec des ordinateurs. Vraiment, ça m'a surpris. Et j'ai dû leur demander qu'est-ce qui se passe ? Ces messages instantanés qui se déroulent dans la salle, ça, c'est une distraction en fait. Et ça devient beaucoup plus difficile de s'engager avec des personnes lorsque vous avez tous ces messages qui se passent par ordinateur.

Donc il y a des caractéristiques physiques du lien que vous établissez avec autrui au niveau du comportement, le contact visuel, observer la personne. Et je crois que si vous êtes dans l'instant, ça va être beaucoup plus facile. Vous allez beaucoup mieux communiquer ; vous allez être en contact avec l'autre personne.

Alors le questionnement. Les questions que vous posez, on va revenir là-dessus un petit peu plus tard, c'est absolument très important. Et enfin la paraphrase, paraphraser, c'est là où les personnes qui ne parlent pas la langue qui est la langue de la réunion, ça peut être l'anglais ou une autre langue, la, c'est important parce que vous pouvez paraphraser beaucoup plus facilement en disant je ne suis pas bien sûr d'avoir compris cela. Voilà ce que j'ai compris, donc vous paraphrasez à ce moment-là.

Donc dans un débat en anglais, je vais dire peut-être je veux être sûr d'avoir bien compris ; je crois comprendre que, et vous résumez peut-être ce qui a été dit à ce moment-là. Mais soit la personne parlait trop vite, demandez de ralentir, demandez de répéter éventuellement et

indiquez ce que vous avez compris, et vous allez voir si la traduction à fonctionner. Donc c'est ça la paraphrase qui doit capturer donc à la fois le message ainsi que l'intention du message. Parce que si vous pouvez l'observer, s'il y a quelqu'un qui dit d'une manière très enthousiaste, il faut qu'on aille dans cette direction, je peux paraphraser en disant il semble que vous n'êtes pas contents d'aller dans la direction que nous empruntons. Donc, paraphraser, c'est indiquer ce que vous avez compris à la suite de l'écoute.

Alors les trois C de l'expression. Il faut que ça soit clair dans ce que j'essaie de dire. Il faut y avoir réfléchi avant. Il faut être concis, utiliser peu de mots. Il faut être convaincant. On va parler d'influence demain. Il faut absolument être convaincant pour être efficace dans votre expression. Vous n'essayez pas de manipuler, mais vous essayez d'être efficace.

Donc je reviens maintenant aux questions. Donc les questions, c'est ça qui rend l'écoute active. Il y a beaucoup de questions que l'on peut poser, de questions de clarification, de questions de facilitation et de questions de remise en cause.

Donc pour clarifier les choses, vous pouvez poser des questions du style sur quoi devons-nous nous concentrer; dites non plus sur les différentes options; quelles sont les ressources que l'on devrait utiliser. Les questions de modération sont plutôt qu'est-ce que vous voudriez comme résultat? Comment est-ce que cela fonctionne? Comment est-ce qu'on va poursuivre? Qu'est-ce qui va modifier votre façon de penser? Modérer, c'est faire avancer le processus. Les questions de

modération permettent de faire avancer la conversation d'une certaine manière. Donc voilà, ce sont des exemples de questions de modération et puis des questions de remise en question.

Ce sont plutôt des questions qui se focalisent sur la solution : qu'est-ce que c'est que le résultat pour vous ? Qu'est-ce qui vous empêche de mettre en œuvre des actions ?

Quand on parle de coaching, on parle d'un élément de la croissance qui est important. Et c'est la volonté. Comment est-ce que vous voulez faire cela ? Donc il peut y avoir un plan d'action très élégant, mais quand on dit aux gens est-ce que vous voulez le faire. Si les gens vous disent non, si c'est trop de travail, je n'ai pas le temps de faire ça, c'est beaucoup trop de travail, voilà c'est bon. On peut revenir en arrière et essayer de voir comment corriger le tir ; comment est-ce que on peut modifier ce type de chose. Il y a un problème d'argent, de temps, si c'est une question de confidentialité, comment est-ce que la sécurité peut être modifiée, si la sécurité est modifiée, comment est-ce que la protection de la vie privée sera protégée ou modifiée. Donc ce sont des questions avec des biais. Donc il faut voir qu'est-ce qu'il y a sur la table, qu'est-ce qui est à l'extérieur du sujet et quelles sont les options qu'on a.

Ensuite, les conséquences. Si on ne fait rien, qu'est-ce qui va se passer. Quelles seront les conséquences. Donc ce sont des exemples de questions.

Quand on va passer aux réunions de groupe, je vais vous demander de réfléchir à deux niveaux. D'abord vous familiariser avec le cas. Et

ensuite, essayer de voir quelle est votre efficacité à l'écoute pour questionner, pour poser les bonnes questions. Prenez note de ce que les personnes font dans la salle, des travaux de groupe, ça peut être très efficace. Regardez les questions qui sont posées aussi, vous pouvez noter une question qui vous paraît excellente, la façon dont une personne a fait une paraphrase. Donc ce sont les petites notes que vous pouvez prendre qui vont vous aider au niveau du processus. Bien.

Pour vous aider à vous organiser pour la réunion de groupe, mais je voudrais d'abord vous demander de lire l'étude de cas et de vous familiariser avec cette étude de cas, les sept tribus du réseau de galaxies ; vous avez quatre ou cinq pages. Donc vous avez des informations de fond sur le processus d'EPDP ou PDP accéléré, processus d'élaboration de politiques accélérées. Donc vous allez commencer à vous familiariser avec ce sujet, puis on s'organisera.

Je vais demander à mes modérateurs ou facilitateurs de venir ici au fond de la salle pour leur expliquer comment ils vont donc former des groupes. Voilà. Et ceux qui ne sont pas donc des coachs restés ou des modérateurs [...].

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]