

Filiz Yilmaz: Et bien maintenant, notre prochain intervenant sera Chris LaHatte. C'est notre médiateur, notre Ombudsman qui va nous parler de sa fonction et c'est un petit nouveau, petit jeune qui vient de commencer à l'ICANN, nous allons lui donner la parole.

Chris LaHatte: Merci beaucoup, je m'appelle Chris LaHatte et je suis l'Ombudsman de ICANN et qu'est ce que c'est donc un Ombudsman? Je vais l'expliquer. Je vais commencer par vous dire « Haere mai kit e Kaitiaki Mana Tangata ». Ce qui veut dire, au nouveau Hollandais, en langue Maori « Bienvenue aux gardiens des peuples », je suis née aux Hollandais donc..

Et bien c'est important pour un ombudsman de parler en ces termes parce que un médiateur, un Ombudsman, on pourrait le traduire par médiateur mais c'est très difficile à traduire comme terme « Ombudsman » c'est les Suédois qui ont lancé ce concept. Le gouvernement était difficile à gérer ça était très bureaucratique, ça peut vous dire quelque chose et ils avaient besoin donc de quelqu'un qui est nommé officiellement par le parlement d'un pays qui va donc être un médiateur et qui dans ce cas va prendre la parole aux noms des personnes qui voient leur droit léser et au jour d'aujourd'hui un Ombudsman, c'est quelqu'un qui gère les

---

*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.*

---

plaintes provenant des populations au sujet des institutions, au sujet du gouvernement.

Donc, pour l'ICANN, qu'est ce que ça va être? ça va être un petit peu différent ce rôle de médiateur ou d'Ombudsman, ça va être un petit peu la personne qui va protéger les personnes. Dans la communauté ICANN, je peux, s'il y'a des plaintes qui sont faites, faire des enquêtes et ce qui est important c'est que je suis impartial, je ne suis pas du côté de l'ICANN ou du côté des personnes qui se plaignent.

Je suis donc neutre et dans mon travail, je ne défends pas qui que ce soit, je statue, je détermine certaines positions après enquêtes. Ce qui est très important aussi, c'est que mon travail est tout à fait confidentiel, ce que je fais, mes enquêtes restent dans mon bureau, dans mes services et personne n'est en courant.

Donc, l'Ombudsman de l'ICANN est donc, comme je l'ai dit, indépendant, impartial, neutre et quelqu'un qui étudie des faits, qui se base sur des faits, qui enquête sur les plaintes d'iniquité.

Je suis donc quelqu'un qui résout des conflits, je fais de la résolution de conflits, je pratique cela. Il y'a 3 systèmes de plaintes à l'ICANN passés par mois en tant que médiateur, en tant que Ombudsman, il y'a également une commission d'analyses et un panel indépendant d'études et d'analyses.

Donc, vous pouvez regarder dans les textes statutaires de ICANN, ce dont à quoi je me réfère, donc, mes valeurs sont des fois: La confidentialité, l'impartialité, l'indépendance, le

---

professionnalisme, le respect de la diversité et au jour d'aujourd'hui, c'est un très bon exemple parce que nous avons des interprètes qui nous montrent bien qu'on ne parle pas que l'anglais ici, nous devons comprendre d'autres cultures, les différences culturelles qui sont si importantes dans notre monde et qui doivent être respectés au niveau de la diversité.

Les services d'Ombudsman tels qu'ils sont définis dans le règlement intérieur de l'ICANN indiquent que les actions de décisions ou manque d'action du personnel d'ICANN, du conseil d'administration des structures de soutien doivent être donc analysées par l'Ombudsman. Le cas échéant, c'est la juridiction de l'Ombudsman.

Donc, le rôle de ce médiateur est également de fournir un endroit précis pour tous les problèmes des clients, des consommateurs de l'ICANN. C'est un rôle de défense des consommateurs, c'est le docteur Frank Flowlie qui a ouvert en 2004 le bureau d'Ombudsman et il est parti récemment. Moi, je suis ici depuis Juillet 2011 donc croyez-moi j'apprends beaucoup en ce moment.

En ce moment, je suis un tout nouveau, un petit nouveau, je m'appelle Chris Lahadth, je suis des nouvelles xxx et donc il y'a une personne avec qui je travaille donc je suis toujours quelqu'un de disponible en cas de plaintes. Mais, c'est un tout petit bureau, c'est principalement moi qui gère tous les dossiers, et vous voyez comment je suis placé, je suis à la gauche sur l'écran du conseil d'administration, je suis totalement indépendant. C'est très important, cette indépendance par rapport au président, par rapport

---

au PDG, par rapport au conseil d'administration et au personnel de l'ICANN. Je n'ai pas de rapports directs auprès d'un administrateur auprès du PDG ou de qui que ce soit et ça c'est essentiel de maintenir cette indépendance, l'indépendance de mes services.

La manière dont cela fonctionne et je ne vais pas entrer dans trop de détails, nous avons des choses sur Internet également sur notre site vous avez un formulaire à remplir qui est disponible sur Internet, vous pourrez faire des plaintes et vous avez un système de gestion des dossiers pour que toutes les plaintes soient gérées soient étudiées soit le temps d'y répondre et nous avons un cadre de références pour ce travail de médiation et de Ombudsman. Et sur le site web, vous pouvez noter également qu'il y'a des questions fréquemment posées auxquelles je réponds et parfois je m'exprime dans des interventions comme aujourd'hui où je présente mon rôle.

Alors, ce que je peux faire que je suis en mesure d'effectuer pour vous. Je dois dire que si vous avez des questions, n'hésitez surtout pas à les poser, vous pouvez m'interrompre aujourd'hui. J'ai donc la juridiction comme nous l'avons vu sur ces plaintes qui sont déposées sur Internet et que nous avons vu avec formulaire et par exemple, je peux aller parler à un membre du personnel s'il y'a des choses qui ont été faites et qui n'ont pas encore été effectuées par quelqu'un du personnel ou du conseil d'administration ou une entité de l'ICANN.

---

Donc, si une partie constituante qui soutient l'organisation ne travaille pas en cohérence par rapport au texte statutaire de l'ICANN, et bien, je peux réagir, je peux faire quelque chose.

Par contre, ce que je ne peux pas faire, c'est revoir les questions administratives internes, parler des problèmes personnels, enquêter sur les affaires personnelles si on n'a pas assez d'ordinateurs ou quoi que ce soit. Non, ça ce n'est pas une juridiction, ce n'est pas ma prérogative.

Etre membre ou pas membre du conseil d'administration, je ne peux pas gérer cela, et je ne gère pas non plus les questions commerciales. Donc, regardez cette logique, cette logique un petit peu complexe et carrément illisible sur l'écran.

Vous voyez les décisions, vous voyez la plainte qui est déposée et si c'est une plainte sur laquelle j'ai juridiction prérogative et bien je vais l'analyser, je vais l'enquêter, si cela est fondé, alors je vais essayer de résoudre cela par processus de médiation et de résolution de conflits, en parlant avec toutes les parties prenantes, en les faisant s'asseoir ensemble, en discutant, en débattant, si cette solution est trouvée, tant mieux. Sinon, je peux développer des recommandations et consulter avec l'ICANN pour que ces décisions soient prises pour mettre ou pour informer au conseil d'administration, mettre en courant et voilà comment je gère en toute logique ces plaintes.

Nous avons un modèle de fonctionnements et d'opérations qui explique un petit peu plus clairement, comment cela fonctionne, je

---

ne veux pas rentrer dans les détails parce que c'est un modèle qui a fait ses preuves et vous pouvez le lire tout seul.

Donc, voilà, vous avez peut être des questions, c'est un aperçu rapide que j'ai sur ma fonction. Je suis prêt à répondre à vos questions et c'est un nouveau concept peut être pour vous.

Filiz Yilmaz:

Donc, présentez-vous monsieur s'il vous plait?

Hamza Aboulfeth:

Hamza Aboulfeth, je travaille juste en Genius Communications, je suis le PDG et je travaille en tant que registraire pour l'Afrique du Nord. En ce qui concerne les plaintes sur les ccTLD, il y'a les parrains des ccTLD.

Est ce qu'il y'a des plaintes que vous pouvez gérer. Par exemple, s'il y'a des problèmes avec les ccTLD, avec le système de parrainage dans un pays ou dans un autre, est ce que vous pouvez gérer cela?

Chris LaHatte:

Je peux faire une enquête s'il ya un manque d'équité, s'il y'a des injustices, c'est des questions très sensibles pour les commodataires des questions de commodataire parce que c'est un problème qui peut mettre en cause des gouvernements et ont lieu en fait très peu de plaintes déposées. Mais, s'il y'a un problème sérieux, je peux faire quelque chose.

Hamza Aboulfeth: Parce que on nous a dit que les ccTLD doivent être soutenus par un pays et pas un gouvernement. Est ce que c'est le pays, est ce que c'est le gouvernement? Comment fait-on la différence? Qui est ce qui gère ces ccTLD, ces aspects là?

Chris LaHatte: Il faudrait que le processus de décision soit injuste pour que je puisse intervenir et enquêter, il y'a un niveau de décisions politiques qui sont prises, qui ne rentrent pas dans ma juridiction et mes prérogatives, je peux parler aux organismes de supports qui sont peut être peu équitables. Je ne sais pas si je répons véritablement à votre question, mais je suis limitée dans mes prérogatives assez au niveau des organisations consultatives.

Hamza Aboulfeth: Bon, par exemple, je vais vous donner un exemple: Le soutien d'un ccTLD est le gouvernement, une partie du gouvernement. C'est le gouvernement qui fait tout, donc on ne peut pas parler à quelqu'un du gouvernement, donc ça, ça peut poser un problème.

Chris LaHatte: Ça sera un problème pour moi, je ne crois pas que je peux intervenir dans ce cas là parce que ce n'est pas un problème entre l'ICANN et le ccTLD, les commodataires ou les registraires, mais c'est un litige entre des personnes, des citoyens et leur gouvernement. Donc, je ne peux pas intervenir à ce niveau là.

Hamza Aboulfeth:                   Donc, qui peut intervenir? Qui est chargé de ça? Est-ce que c'est quelqu'un à l'ICANN?

Chris LaHatte:                    Ça devrait être quelqu'un au niveau de l'ICANN, c'est possible mais donc je crois que c'est une question que le GAC pourrait prendre en compte, ça sera peut être plus utile.

Filiz Yilmaz:                    Oui, si vous permettez, si je peux rebondir la dessus, je crois que vous posez des questions spécifiques au niveau des problèmes qui existent, problèmes de juridiction dépendants des parties prenantes, il y'a le CCNSO groupe, il y'a le GAC qui sont des groupes qui seront en mesure peut être d'intervenir mieux que l'Ombudsman, que le médiateur, qui travaille plus au niveau des relations, l'aspect relationnel entre l'ICANN et les commutés.

Hamza Aboulfeth:                Oui, merci.

Filiz Yilmaz:                    Donc, une autre question, Chris?

Cheikh Baye Cheikh:            Voilà, je m'appelle Cheikh Baye, et je suis conseiller du président de l'autorité de régulation de plusieurs secteurs dans les

---

télécommunications en Mauritanie. Et tout d'abord, je tiens à remercier les 2 exposants pour la qualité de leur exposé.

C'était vraiment très bien et j'exprime mon bonheur et ma fierté d'être ici dans cette communauté, ma question est la suivante, elle s'adresse au médiateur, l'Ombudsman, je voudrais juste savoir quels sont les mécanismes prévus pour garantir l'indépendance et l'impartialité de l'Ombudsman est ce qu'il est nommé pour une durée durant laquelle il ne peut pas être révoqué? D'une manière générale quels sont les mécanismes prévus pour assurer son indépendance et son impartialité. Merci.

Chris LaHatte:

Et bien merci beaucoup monsieur. C'est une très bonne question que vous me posez et j'ai un contrat indépendant avec le conseil d'administration pour un certain nombre d'années, un mandat fixe et qui peut être renouvelé. Je peux renégocier en fin de contrat.

Mais comme je l'ai dit, je n'ai pas de rapports directes avec quelqu'un qui serait mon chef dans l'association, je suis totalement indépendant, seul dans mon travail, j'ai mon propre budget que l'on me donne de la part de l'ICANN, je peux prendre mes propres décisions sur ce que je vais enquêter, et sur ce que je fais et sur tous les voyages en utilisant donc mon budget que je gère personnellement et en ce qui concerne mon contrat de travail, j'ai un contrat très clair avec l'ICANN qui est indiqué d'ailleurs dans les textes statutaires pour protéger justement mon impartialité à ce niveau.

Filiz Yilmaz: Oui, merci beaucoup Chris.

[Fin de la transcription]