

---

TERRI AGNEW : Nous allons commencer l'enregistrement. Un instant, s'il vous plaît.

Bonjour, bonsoir à tout le monde. Bienvenue à ce programme de webinaire de formations de compétences qui portera sur la participation des ALS et des volontaires aux groupes de travail.

Aujourd'hui, nous sommes le 4 novembre 2105. Nous n'allons pas faire l'appel puisqu'il s'agit d'un webinaire. Je vais demander à tout le monde de mettre vos micros en muet. Et lorsque vous prenez la parole, s'il vous plaît, donnez votre nom pour permettre aux interprètes de vous identifier sur les autres canaux.

Nous avons un service d'interprétation en espagnol et en français.

Merci beaucoup. Je donne la parole à Tijani Ben Jemaa, qui est le président de ce groupe de travail.

Tijani, vous avez la parole.

TIJANI BEN JEMAA : Merci beaucoup. Terri.

Bonjour, bonsoir à tout le monde. Il s'agit donc du webinaire du Programme de formations de compétences de l'année 2015. Comme vous le savez, nous avons fait une première partie au mois de juin. On en a eu un autre au mois de septembre. Et c'est le troisième. Donc, il s'agit donc d'un webinaire sur les groupes de travail. Nous allons

---

*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.*

---

travailler avec Cheryl Langdon-Orr qui va nous parler de la meilleure manière de travailler avec les volontaires pour les encourager à travailler et qui va nous donner des conseils sur la manière de participer, d'encourager ces participants. Nous aurons aussi une enquête qui aura lieu.

TERRI AGNEW :

Merci beaucoup, Tijani. Nous avons quelques points ici à préciser. Et si vous avez des questions, vous pouvez les écrire dans le bas à droite de l'écran. Vous les écrivez et le présentateur qui organise ce webinaire vous donnera la parole ou lira vos questions. Nous enverrons votre question à l'orateur. À la fin de ce webinaire, il y aura cinq questions d'évaluation. S'il vous plaît, prenez les quelques minutes pour répondre à ces questions sur Adobe Connect. Vos commentaires sont très importants pour améliorer nos webinaires.

Merci beaucoup. Je donne maintenant la parole à Eduardo.

EDUARDO DIAZ :

Merci beaucoup. Est-ce que je peux s'il vous plaît voir mes diapositives sur l'écran?

Merci beaucoup. Bonjour à tout le monde. Merci de votre présence. Je suis Eduardo Diaz et je suis responsable de la région de NARALO. Ce webinaire est destiné à la participation des ALS et aux volontaires qui travaillent dans les groupes de travail et à la façon de les encourager à continuer à participer à ce travail. Certains d'entre vous appartiennent peut-être à cet environnement, ont participé d'une façon ou d'une

---

autre à des groupes de travail, à leur travail, à leurs activités, et vous savez comment ça fonctionne. Et donc, une des choses dont je vais parler ici, c'est en fonction de mon expérience et de mon opinion. Je voudrais que cela soit une espèce de conversation plutôt qu'une présentation. Donc, si vous êtes – si vous ne comprenez pas ce que je dis, par exemple, je vous demanderais de me le dire et de poser votre question. En tous les cas, je ne sais pas si vous avez vu les groupes de travail qui existent — et je n'ai pas parlé tellement des ALS et la participation des ALS, mais je vais parler des groupes de travail, comment ils fonctionnent, et mon expérience dans ce domaine.

Un groupe de travail. Lorsqu'un groupe de travail est créé, il peut y avoir des groupes de travail qui n'ont pas une définition claire du rôle de ce groupe de travail, de la raison d'être de ce groupe de travail. Donc, il faut connaître les attentes concernant un groupe de travail. C'est très important. Et c'est un des premiers points importants ici, c'est qu'il y a beaucoup de gens qui se portent volontaires, hein? Il y a des listes d'une vingtaine de personnes qui sont volontaires pour créer un groupe de travail et qui veulent réaliser un travail précis. Donc, je voudrais vous dire avant toute chose que – et on en reparlera dans le domaine des ALS et la participation des ALS parce que c'est un petit peu la même chose, hein?

En tous cas, les personnes qui sont dans des ALS devraient être des volontaires pour les groupes de travail. Donc, tout ça est lié.

Bien, je vais passer à la diapo suivante. Ici, vous voyez donc ce schéma dont je vais vous parler.

---

Une des premières choses que je voudrais vous demander – à laquelle je voudrais vous demander de réfléchir, c’est que les personnes qui dirigent ces groupes de travail, qui sont-elles? Les présidents, les coprésidents, des fois il n’y a pas de président; il y a seulement un coprésident, mais en tous cas, il faut qu’il y ait quelqu’un qui soit responsable du groupe de travail. La personne, donc, qui se porte volontaire pour organiser ce groupe de travail doit avoir une idée, doit savoir comment communiquer avec les personnes qui se portent volontaires pour entrer dans ce groupe de travail. Des fois, on pense seulement – par le seul fait d’être un président de groupe ou un directeur de groupe avec – et le fait de travailler avec une vingtaine de personnes suffit, mais si on n’a pas une bonne communication avec le groupe, avec les personnes qui forment ce groupe de travail, le résultat du groupe ne sera pas aussi bon.

Finalement, certaines personnes veulent savoir quel est le rôle de ce groupe de travail, comme fonctionne le groupe de travail, et il faut répondre à ces questions. Donc, c’est important que la personne qui dirige le groupe de travail sache quel est le modèle concernant son rôle de directeur de groupe. Ici, je parle de communication, de communication constante. Puis il faut que vous ayez une manière de rentrer en communication avec les personnes qui forment ce groupe de travail. Il faut d’abord parler à ces gens. Je sais que c’est un grand défi. On va parler de ces défis, justement. Mais en général, on va parler à travers le Skype puisque la plupart des gens l’utilisent, essayer de parler, d’entrer en contact avec les gens, de savoir ce qu’ils comprennent concernant ce groupe de travail auquel ils se sont inscrits. Et déjà, en faisant cela, en les contactant et en essayant de voir ce qu’ils

---

connaissent à propos de ce groupe de travail, ces gens vont savoir qu'il s'agit d'une réalité. Ce groupe de travail qui existe, tous les mois, il aura une réunion, il va y avoir un programme de travail que certaines personnes y participeront et d'autres ne participeront pas. Donc, il faut qu'il y ait un suivi direct de ce que les gens ont posté sur le Wiki. Je parle de [peu clair] de manière générale, hein? Mais finalement, ce n'est pas ce qui se fait dans tous les cas de – dans tous les groupes de travail.

Il y a des groupes de travail dans lesquels les gens ne participent pas et, à ce moment-là, il faut faire ce type de contact et parler directement avec les membres du groupe, essayer d'avoir une communication régulière avec vos volontaires, et c'est très important pour comprendre quel est l'objectif de ce groupe de travail, quelles sont les attentes des personnes qui sont les membres de ce groupe de travail. Et donc, certaines personnes ont déjà participé à d'autres groupes de travail. Et si ce n'est pas le cas, si c'est leur premier groupe de travail, il faut leur expliquer comment ça fonctionne. Parce que si vous êtes une personne qui travaille dans le domaine technique, vous allez penser d'une façon. Si vous êtes plutôt dans le domaine politique, vous allez penser d'une autre façon. Donc, il faut comprendre quel est l'objectif de ce groupe de travail. Ça va vous aider à mettre sur pied une chaussure qui va vous donner des – qui va vous permettre de donner des indications aux volontaires. Quand les gens se portent volontaires, ils veulent comprendre pourquoi ils sont là, qu'est-ce qu'ils doivent faire. C'est très important.

Donc, je suggère qu'une fois que vous avez cette structure, une fois que le groupe de travail sait ce qu'il doit faire et une fois que vous avez compris quelles étaient les attentes de ce groupe de travail, créez une

---

structure, créez des petits sous-comités, ou de grands sous-comités, et essayez en tous cas de donner peut-être des tâches à des gens ou en tous cas, voir qui est intéressé par quoi et qui serait intéressé par une tâche en particulier qu'il est nécessaire de réaliser, de façon à ce que tout le monde travaille dans le groupe de travail. C'est très important que chacun ait une tâche spécifique à réaliser. Et ça peut être une personne, deux personnes... Une fois que les personnes disent : « OK, d'accord, je veux faire ça. Je suis capable de faire ça. Je vais le faire », à ce moment-là – parce que la plupart des gens sont des personnes responsables —, ils vont essayer d'effectuer la tâche dont ils sont responsables. Donc, la personne qui dirige le groupe de travail doit s'assurer qu'elle peut faire le suivi du travail de ces gens de façon à ce que ces gens sachent que, quel que soit la tâche qui leur a été assignée, ils vont être – leur travail va être pris en considération au sein de cet ensemble que forme le groupe de travail.

On a besoin de faire participer les gens comme cela. Et c'est quelque chose que l'on peut faire très très facilement. C'est un travail de suivi. Et vous serez étonné de la façon dont les gens réagissent, surtout lorsqu'ils doivent faire un rapport à l'ensemble du groupe. Les gens seront heureux de pouvoir le faire. Donc, il faut donner une direction bien claire aux gens. Sachez qu'il y a des différences culturelles, et les différences culturelles ne sont pas seulement – parce que nous sommes dans un environnement global; certaines personnes ont des fuseaux horaires différents, certaines personnes ont des manières différentes de voir les choses. Je peux vous donner un exemple. Par exemple, tout ce qui concerne la vie privée, pour certaines personnes dans certaines parties du monde, elles font certaines choses et dans d'autres parties du

---

monde, c'est différent. C'est de cela que je parle lorsque je parle de différences culturelles. Il faut savoir d'où viennent les gens et en tenir compte. Il faut s'assurer que l'on comprend les différences culturelles qui peuvent exister entre les gens, de façon à vraiment tirer parti du travail de tous ces participants. Il est très important que l'on tienne compte des compétences aussi de chacun des membres du groupe, savoir si on doit se diriger, s'adresser à eux directement, par e-mail, par Skype ou – un des défis du groupe de travail – c'est que l'on voit seulement des noms, hein? On voit des e-mails, hein? Mais on ne voit jamais le visage des gens. Très souvent, on les entend, on les entend parler. Donc, c'est aussi un défi parce qu'on travaille dans des – ce n'est pas un travail en face à face. Donc, on a un environnement qui est différent et c'est – et il faut, d'une certaine façon, arriver à atteindre les gens, les membres de ce groupe de travail.

Il est important aussi qu'il ne s'agisse pas que de travail. Il faut aussi de temps en temps faire des choses agréables, amusantes. Je vais vous donner un exemple de chose agréable : l'ordre du jour doit être un ordre du jour qui aille directement au centre de la question, ne pas laisser les gens parler de n'importe quoi, mais en même temps, les gens doivent être à l'aise dans ce qu'ils font. Donc, c'est un équilibre ici qu'il faut atteindre. Les gens doivent comprendre qu'ils sont vraiment valorisés, que leur travail est valorisé au sein du groupe de travail. S'ils ne se sentent pas valorisés, on risque de les perdre. Et je regarde toujours – je considère le groupe de travail comme une structure, qui a un président, un coprésident, etc. Mais on est tous égaux au sein de ce groupe de travail, dans cet environnement. On a besoin de quelqu'un qui va diriger le travail, bien sûr, mais – donc, quelqu'un qui va organiser

---

pour travailler dans un environnement cohérent. Mais on est tous égaux au sein de cet environnement. Donc, on a une mission, qui est la mission du groupe de travail. Et finalement, à la fin, si les attentes correspondent à ce que l'on avait pensé à l'origine de la création du groupe de travail, on aura accompli quelque chose? C'est ça qui est bien.

Une fois que l'on se porte volontaire dans un de ces groupes de travail, on va devoir continuer à travailler comme volontaire, respecter son engagement; il doit aussi être adaptable. On travaille avec différents fuseaux horaires, avec différentes régions du monde, ce qui veut dire qu'il faut s'adapter aussi à différents horaires, à différentes langues aussi. On ne parle pas tous l'anglais, c'est pour ça qu'on a des interprètes d'ailleurs. Parce que tout le monde ne comprend pas l'anglais. Donc, voilà. Donc, tout le monde ne parle pas l'anglais comme sa langue natale donc il faut s'adapter aussi à ce point-là, à ce problème. Et je crois qu'ICANN a fourni une série d'outils qui nous permettent de surmonter cette difficulté. Un de ces exemples, c'est aujourd'hui : nous avons des interprètes qui travaillent, qui traduisent, qui sont là pour vous permettre, pour vous aider à comprendre ce que je suis en train de dire. Et donc, si vous avez des questions, vous pouvez poser la question dans votre propre langue et elle me sera traduite. C'est comme cela que nous pouvons travailler mieux, ensemble.

Nous devons comprendre que nous sommes tous très occupés. Une des choses que nous faisons ici est du travail bénévole et donc, vous allez donner votre temps, le temps qui correspond à vos loisirs ou à votre temps de travail pour travailler comme bénévole. Donc, si on se réunit une fois par mois, admettons, il faut tenir compte de la valeur du temps



---

déjà et essayer d'être aussi bref que possible. Lorsque je dis cela, je veux dire qu'il faut être clair de ce que l'on attend par rapport à la réunion, aller directement – dire directement ce que l'on doit dire parce qu'on a une heure pour faire quelque chose. On doit être là une heure. Si on a 15 minutes, on devrait être là 15 minutes. Mais en tous cas, il faut être sûr, il faut s'assurer que ce que l'on fait au cours de cette heure, que cette heure de travail soit bien utilisée. Et il faut être très efficace. Il faut s'assurer que le temps des gens est correctement respecté.

Je pourrais vous parler d'un tas d'autres choses. Donc, le fait que les volontaires et le bénévolat a différents aspects : il y a des règles de travail, l'objectif est bien sûr de faire les choses. Et il faut se mettre à la place des gens qui travaillent comme bénévoles, il faut comprendre pourquoi ces gens – comment motiver ces gens à continuer à travailler, il faut les aider à faire ce qu'ils doivent faire. Et il faut que chacun comprenne ce qu'il fait et comment fonctionnent les choses. C'est très important aussi.

Voilà. Je crois qu'il y a trois défis que je viens de mentionner. Le premier, c'est ce travail que nous faisons de manière virtuelle, que nous faisons à travers le Skype, l'Adobe, le téléphone, l'e-mail. Donc, ce sont nos outils, mais c'est un défi quand même de travailler avec ces outils. Nous ne nous voyons pas, il n'y a pas de travail en réseau. Souvent, une fois qu'on a fini, on s'attend à ce que les gens fassent chacun – jouent chacun leur rôle. Et on ne parle pas de choses personnelles, on parle de travail. La vie personnelle appartient à un environnement différent. Donc, c'est un grand défi.

---

Les langues, comme je l'ai dit, c'est un autre défi. La plupart d'entre nous ne sont pas des anglophones et par conséquent, on comprend l'anglais plus ou moins bien. Et c'est un défi aussi pour nous. Heureusement, nous avons des outils qui nous aident à évoluer dans ces groupes de travail et grâce à la traduction, à l'interprétation. Ensuite, les fuseaux horaires sont aussi un grand défi. Par exemple, dans le cas de Cheryl. Je sais qu'il y a aussi beaucoup de gens qui n'ont pas la flexibilité que Cheryl a, parfois. Et si l'on veut que les gens participent, il faut des fois partager un petit peu la difficulté liée aux fuseaux horaires. Je dirais que si l'on a eu une très bonne expérience dans le domaine du bénévolat, on va continuer à travailler comme volontaire. Sinon, on va abandonner.

Voilà. C'est tout ce que j'avais à dire. Comme je l'ai dit, on peut avoir une discussion là-dessus. Si vous avez quelque chose à ajouter, si vous voulez nous parler de votre expérience, ça peut aussi aider les autres à participer davantage comme volontaire.

Donc, je vous donne la parole, Tijani.

TIJANI BEN JEMAA :

Merci beaucoup, Eduardo. Merci. Nous allons laisser la dernière partie de notre webinaire pour les questions et les réponses. Par conséquent, si vous le voulez bien, maintenant, nous allons donner la parole à Cheryl Langdon-Orr qui est une des personnes les plus expérimentées dans notre groupe de travail et une présidente de groupe de travail expérimentée aussi. Elle a beaucoup de choses à nous apporter. Elle a travaillé dans des groupes d'ALAC, d'At-Large, dans le groupe du CCWG aussi, le Groupe intercommunautaire. Elle a beaucoup d'expériences,

---

donc, dans tous ces domaines, et elle a beaucoup à dire, je pense. Donc, nous allons lui donner la parole et elle va nous donner une bonne idée de la meilleure façon de participer dans le futur dans ces groupes de travail. Merci.

CHERYL LANGDON-ORR :

Merci beaucoup, Tijani. Merci pour tout ce que vous avez dit à mon propos. C'était très gentil. Eduardo a abordé une série de points très importants et je voudrais maintenant vous en parler, avoir un peu une discussion sur ces thèmes. Ça m'intéresse beaucoup. Je crois que Tijani aussi. Dans le futur, j'aimerais analyser ce diagramme qu'Eduardo a présenté en premier lieu et qu'il a élaboré. Je crois qu'il y a beaucoup de choses qui pourraient être faites pour aider les gens et pour aider nos leaders au niveau régional et à participer à ces groupes de travail et aux activités qui ont lieu dans des domaines clés qu'Eduardo a mentionnés au sein d'ICANN et au sein des volontaires d'ICANN. J'espère que dans notre année 2016, nous allons pouvoir ajouter davantage de travail de volontaires et de groupes de travail.

Vous voyez donc sur la diapo qui est sur votre écran ce que je vais commencer par vous présenter. Je voudrais faire participer davantage des volontaires des ALS et puis je vais vous parler un petit peu des points de base concernant le travail des volontaires.

Terri est peut-être capable de soutenir un petit peu ce que je vais vous dire à travers cette enquête, ce sondage que nous allons vous demander de compléter à la fin, qui est très important pour nous et pour organiser nos webinaires. Je vais d'abord lire les questions qui sont posées.

---

« Est-ce qu'en général, vous êtes en contact avec des volontaires? ». Vous avez la possibilité de répondre « oui » ou « non ».

Alors, je ne sais pas si vous arrivez à voir... « Est-ce que vous êtes formés dans la gestion des volontaires? Est-ce que vous avez un certificat, une formation spécifique dans la gestion? Est-ce que vous êtes professionnel dans ce domaine? En d'autres termes, est-ce que vous enseignez dans ce domaine? Est-ce que vous formez dans ce domaine? ». Bien sûr, vous pouvez dire que vous souhaitez ne pas voter.

Voilà. Maintenant, nous allons avoir quels sont les résultats. Très bien. Voyons un petit peu ce que nous avons comme résultats.

Il me semble qu'il n'y a pas beaucoup de personnes qui n'ont pas d'expériences dans la gestion des bénévoles. C'est très bien. Il n'y en a pas beaucoup qui ont une formation professionnelle à ce niveau. Très bien. Cela me donne à moi, ainsi qu'au reste de l'équipe, une petite idée de ce que nous avons aujourd'hui. Et cela nous permettra de prévoir un petit mieux l'avenir.

Alors, pour l'option du [peu clair] d'Olivier, donc c'est une option, effectivement, en gestion de bénévoles. Nous le faisons dans les cours un petit peu plus avancés.

Alors, maintenant, voilà donc un exemple qui nous montre bien qu'il est très important de s'amuser un petit peu.

Alors, pour ce qui est des bénévoles. Alors, une des questions – et là, on rentre un petit peu dans les détails d'une question dont Alberto a parlé dans un certain nombre de détails dans sa présentation. Donc, la

---

question, c'est de s'assurer, donc, dans le contexte des groupes de travail si vous savez pourquoi les gens se sont portés volontaires pour faire le travail. Il est très important de le savoir. Il est également important de savoir pourquoi les gens se sont portés volontaires, si vous souhaitez réellement que vos bénévoles soient impliqués afin qu'ils vous redonnent quelque chose. Il y a le fait peut-être qu'on se sent bien parce que cela représente un sentiment agréable de redonner aux autres, de donner quelque chose aux autres. Ou alors, c'est peut-être une question de passions par rapport aux droits privés ou alors, vous êtes passionné par la question éthique dans un certain nombre de domaines, d'identifiants sur Internet. Ou alors, vous aimez beaucoup être bénévole et vous vous portez bénévole pour tout ce qui se présente. Mais il faut bien comprendre que dans une certaine mesure – il vous faut comprendre dans une certaine mesure pourquoi les gens se sont portés bénévoles. Et donc, j'espère que tous, vous pourrez bien comprendre que dans le contexte de l'ICANN, il est hautement désirable d'avoir des bénévoles. Parce que cela modifie le point de vue de notre travail.

Ce qui est intéressant au sein de la communauté At-Large, c'est que les personnes qui sont présentes représentent le monde entier de manière relativement équilibrée. Et donc, il nous faut avoir des mécanismes de sensibilisation internes et externes. Ils existent déjà et cela nous permet réellement d'avoir différentes voix représentées.

Cependant, il y a quand même certains défis, certains enjeux dont Alberto a parlé. Pour certains d'entre nous, il est vrai que nous allons nous retrouver à des heures qui sont parfois un petit peu difficile ou alors il y a la question des langues, les coprésidents ne parlent pas

---

forcément dans leur langue maternelle. Donc, tout ceci est difficile. Dans une situation de groupe de travail, il est tout à fait possible que l'on n'arrive pas à un résultat final immédiat. Cela devient de plus en plus évident lorsqu'on travaille avec les structures At-Large. En tous cas, pour moi, je crois que c'est un problème, donc, la gestion de tout ceci.

Alors, les bénévoles, lorsqu'ils se présentent à l'ICANN — et ceci est tout à fait pertinent au sein de l'ICANN —, ils améliorent l'organisation. Cela est vrai pour n'importe quelle organisation, c'est vrai qu'ils impliquent des bénévoles, mais par rapport à l'ICANN, c'est vraiment d'une importance critique. Parce que c'est justement l'intérêt public qui est en jeu. Ceci est au cours de la mission de l'ICANN. Et donc, cet intérêt public, il nous faut le connaître et il nous faut pouvoir le mesurer de manière à vraiment pouvoir évaluer la voix des bénévoles.

Alors, l'autre point qui est intéressant, c'est donc la passion qui naît chez les bénévoles au sein des RALOs, au sein de l'ALAC et bien sûr, au sein de l'ICANN. Et donc, en termes d'implication, il y a donc un certain nombre de centres d'engagement.

Nous avons besoin des bénévoles et nous devons nous assurer de bien les orienter de manière à ce qu'ils repartent contents de leur expérience, de manière à ce qu'ils utilisent leur temps de manière efficace. Donc, je crois que ce qui est important, c'est d'impliquer les ALS, mais également de les incorporer dans les groupes de travail. Il nous faut absolument créer une culture inclusive du bénévolat. Donc, notre orientation ou notre intégration, suivant ce que l'on utilise comme terme, suivant les domaines, est extrêmement importante. Et je vous recommande à tous qui êtes responsables au niveau des

---

différentes régions de reconnaître que ce qui est vital, ce qu'il faut absolument faire dès le départ dans une ALS, c'est vraiment de leur présenter une expérience d'intégration qui soit utile. Je peux vous dire qu'au sein de nos groupes de travail, nous nous focalisons sur le rôle, sur les attentes des membres des structures ALS. Et donc, nous avons une sous-équipe qui utilise un processus d'amélioration de l'intégration. Donc, il nous faut vraiment trouver des méthodes d'orientation, d'intégration. Parce que c'est un sujet essentiel. Il nous faut vraiment établir la communication dont parlait Alberto, il nous faut donc briser la glace et puis, il faut leur donner vraiment le sentiment qu'ils ont accès aux informations. Et Eduardo l'a dit, il y a des mécanismes de communications qui sont essentiels, la sensibilisation est essentielle, mais une des autres choses qu'il nous faut faire, c'est de s'assurer que la communication au niveau du groupe de travail, au niveau de la communication avec les bénévoles est basée sur le dialogue. Non seulement, donc, de communiquer les informations, mais de recevoir des informations également.

La nature humaine est telle que tous les bénévoles, nous devons les reconnaître, les apprécier.

Certaines personnes aiment les e-mails, certaines personnes préfèrent les commentaires sur le Wiki, d'autres préfèrent d'autres moyens de communication, par exemple les appels téléphoniques, etc. Et puis, il y en a qui préfère mettre tout par écrit. Donc, à mon avis, la plupart des personnes ont différentes options qu'elles préfèrent. Et donc, il nous faut pouvoir mesurer ceci de manière à avoir une communication flexible. On peut toujours trouver des moyens, d'autres outils, d'autres jouets, entre guillemets, qui correspondent aux différentes personnes.

---

Et si vous ne comprenez pas quel est le niveau d'aise de vos bénévoles, le niveau de confort, eh bien, vous n'arriverez pas à les impliquer.

Il est également extrêmement important de faire – d'organiser des événements d'inclusion. Alors, il y a plusieurs options. Il y a l'option en ligne, virtuelle, on peut utiliser l'Adobe Connect, les vidéos, faire les choses qui sont fun, donc s'amuser un petit peu. Les gens pourraient, par exemple, mettre une photo de leur chien ou de leur chat pendant la réunion ou parler de son livre préféré, son film préféré, etc. Tout ceci permet de se connaître les uns les autres.

Ceci est vrai pour les structures At-Large ainsi que pour les autres personnes vers lesquelles vous vous rendez.

Et enfin, mesurer, communiquer et reconnaître la valeur que représentent nos bénévoles. Et donc, continuellement récompenser les personnes pour le travail. Et ce travail, c'est simplement le temps qui est donné.

Alors, je veux m'interrompre un instant avant de passer à la diapositive suivante pour savoir s'il y a des choses que les gens souhaitent apporter, des idées que les gens ont. Est-ce que vous avez des questions? Des contributions? Par rapport à ce que je viens de dire... Sinon, nous allons passer à autre chose. De toute façon, il y aura une séance de Q & R à la fin.

Alors, je n'entends personne. Je ne vois personne. Donc, nous allons passer à la diapositive suivante.



---

Alors, pourquoi est-ce que les bénévoles contribuent ou pourquoi est-ce qu'ils ne contribuent pas? Alors, Eduardo en a parlé un petit peu tout à l'heure, une des choses les plus précieuses que nous apporte les bénévoles, c'est leur temps. Et il faut le reconnaître. Il faut récompenser cela. Ce qu'il faut réellement reconnaître en termes de gestion des bénévoles, c'est que très fréquemment, les bénévoles ont un lien affectif beaucoup plus fort que d'autres personnes par rapport à l'activité pour laquelle elles se portent bénévoles. Et cela est beaucoup plus important que par rapport à leur activité au jour le jour.

Si vous vous portez bénévoles et que vous avez un certain nombre de capacités, de compétences, eh bien, vous êtes en fait la personne qui a un rôle affectif beaucoup plus important. Et l'impact de ce rôle de bénévole sera beaucoup plus important. La réaction par rapport aux enjeux, aux défis, par rapport aux désaccords sera beaucoup plus pointue dans le monde du bénévolat. Il y a des dizaines d'études qui le montrent.

Et j'ai passé un certain nombre d'années dans ma vie à gérer des projets avec des bénévoles et donc, d'une manière générale, les bénévoles sont beaucoup plus attachés au travail, même si c'est exactement le même travail que ce qu'ils font au jour le jour dans leur travail.

Donc, la motivation et la gestion des bénévoles doivent être légèrement différentes que ce qui est utilisé dans des contextes d'emploi. Donc, si, par exemple, vous gérez de grands projets, quoi que ce soit que vous fassiez au quotidien, vous vous rendez compte qu'en fait, ces compétences seront tout aussi utiles. Mais vous devrez donc modifier vos compétences un tout petit peu lorsque vous gérez des bénévoles. Et

---

donc, c'est quelque chose qui est important en termes de gestion du personnel.

Nous passons maintenant à la diapositive suivante. Alors, il y a une étude, une analyse qui a été faite, je crois, il y a cinq ans, par l'UPS *Foundation*. Et donc, cette étude montre que 2/5 des bénévoles ont interrompu leur implication à cause de pratiques de gestion des bénévoles qui n'étaient pas adéquates. Donc, un suivi qui n'était pas effectif, qui n'était pas adéquat. Donc, il faut absolument trouver des méthodes efficaces de gestion des bénévoles. Très souvent, les gens ne font pas bien le suivi.

Deuxièmement, on avait oublié de les remercier ou de leur montrer qu'on les appréciait. Donc, n'oubliez pas d'utiliser le mot « merci » et le mot « bienvenu ».

Ensuite, communications inadéquates ou inefficaces. Donc, on peut beaucoup plus faire à ce niveau, je crois.

Ensuite, manque de soutien ou de formation. Et donc là, l'ICANN en est consciente. Il y a de réels problèmes. Il y a beaucoup d'énergie qui est dépensée en termes de formation actuellement et d'assistance. Et cela est important. Nous avons d'ailleurs l'avantage de pouvoir faire ceci de manière virtuelle ainsi qu'en face à face. Donc, il serait bien de relancer les choses avec des personnes qui ont de l'expérience.

Eduardo a également parlé de la question des rôles qui n'étaient pas bien définis, des objectifs qui n'étaient pas bien définis. Donc, il y a le manque de définition et puis il y a des rôles qui ne sont pas bien définis. Et à ce moment-là, les gens ne sont plus bénévoles.

---

Ensuite, en termes de coûts, il n’y a pas seulement les dépenses non remboursées, mais il y a également le temps, le temps qui coûte. Il y a, en fait, psychologiquement, le fait que tous les bénévoles ont un petit une question par rapport à ça : est-ce que le coût de mon temps est reconnu? Si vos pratiques de gestion des bénévoles fonctionnent bien, eh bien, vous savez ce qui va se passer.

Alors, nous allons maintenant passer par des questions de base, des techniques de base en termes de gestion des volontaires, et nous allons mettre ceci dans le contexte de l’ICANN.

Alors, un des défis pour la plupart des organisations en termes de gestion des bénévoles, c’est donc la question de la diversité. Parce que tout ne correspond pas à tout le monde. Ce n’est pas une question de taille unique. Ceci représente une difficulté. À l’ICANN, donc, la diversité est importante. Et donc, il nous faut absolument apprécier et faire attention, être attentif à ces questions de diversité, de manière à vraiment moduler les approches.

Pour la plupart des bénévoles, aujourd’hui, ils souhaitent s’engager à court terme et ne pas devenir un petit peu – se faire happer par le système et par des réunions qui n’en finissent plus. Donc, ceci est important en termes de gestion des bénévoles. D’une manière générale, cependant, les bénévoles apprécient les opportunités d’entrer en lien avec d’autres personnes. Donc, si nous pouvons démontrer que nous avons la souplesse, la créativité dans notre gestion des bénévoles, dans notre implication, dans les ALS, et surtout si nous pouvons montrer que notre groupe de travail est aussi productif que possible, eh bien, je crois que nous saurons satisfaits, nous pourrons adapter les projets aux

---

différentes personnes, de manière à ce qu'elles ne se fassent pas happer par le système, nous pouvons assigner des rôles, nous pouvons récompenser et demander aux gens un engagement à court terme. Donc, je pense que si nous démontrons que nous sommes créatifs, nous pouvons amener des bénévoles. Ceci est important pour l'ICANN et pour l'At-Large.

Alors, comment est-ce que nous allons le faire? Nous allons devoir nous assurer de faire correspondre les tâches et les personnes de manière très précise. Ceci est essentiel. Surtout dans notre travail. Parce que si vous dites : « Qui veut bien prendre des notes? », eh bien, il faut bien comprendre ce que cela veut dire. Il faut définir ce que cela veut dire. Au tout début de leur expérience avec un groupe, les gens ne sont pas réellement prêts à prendre des notes. Donc, il y a une situation de collaboration et parfois, les personnes qui prennent des notes ne connaissent pas bien le produit, le sujet.

Il y a également des gens qui sont sur la défensive. Donc, il faut absolument connaître les personnes et faire correspondre la tâche à la personne adaptée. Cela ne veut pas dire que les personnes vont toujours avoir le même travail, mais il faut donc utiliser l'expérience, les compétences des personnes, les faire correspondre à la tâche et donc, permettre aux différentes personnes d'utiliser ce qu'elles ont à fournir, ce qu'elles ont à proposer. Il faut également s'assurer que les attentes par rapport à la tâche sont claires.

Je ne sais pas si vous vous rendez compte qu'il faut énormément de temps dans les troupes de travail. Donc, parfois, il y a des sujets que les gens pensent qu'il faut six à douze mois pour effectuer telle ou telle

---

tâche, etc. Donc, il nous faut absolument bien définir quels sont les délais attendus de manière à ce que les gens puissent le savoir. Et un peu plus tard, dans le groupe de travail, les gens sauront où ils en sont. Et il faut absolument leur montrer que nous apprécions le temps qu'ils nous donnent. Les gens savent ce qu'ils peuvent faire, combien ils peuvent donner.

Donc, je me souviens que j'ai travaillé de manière très productive dans un groupe de travail où il y a eu une personne qui n'a jamais, et je répète, jamais participé à un seul appel de téléconférence. Et ceci a duré pendant plus de 12 mois. Il n'était absolument pas possible pour cette personne d'être présente. Ce n'était pas possible. Par contre, cette personne a été très impliquée dans l'espace Wiki et elle a pu faire énormément de commentaires par rapport à la rédaction de notre projet. Et c'est en fait le temps que la personne avait à nous donner. Donc, il nous faut absolument en parler. Nous avons un personnel qui nous soutient, qui est là au sein du groupe de travail. Et donc, je mentionnerai plus tard quelques petites choses qui sont importantes et qui permettent aux groupes de travail de travailler de manière plus productive, mais d'une manière générale, il faut proposer aux gens différentes options de travail. Vous savez, il y a des personnes qui disent : « Je peux m'occuper du sondage, mais je ne peux pas m'occuper de la rédaction du projet – ou alors – Je peux participer à tel événement pas pas à tel autre ». Donc, tout ceci, et je veux vous parler d'un terme que vous ne connaissez peut-être pas, le « VMX », donc la VMX, c'est *Volunteer management*, la gestion des bénévoles. Donc, c'est une application qui s'occupe de gérer les bénévoles. Et donc, il faut

---

absolument revenir à la formation, à la reconnaissance et à la récompense.

Alors, je passe maintenant à autre chose parce que j'ai besoin d'avoir vos commentaires, donc de laisser du temps pour les commentaires. Alors, qu'est-ce qui vous permet de réussir? L'assistance au soutien, la reconnaissance et l'appréciation de toutes les contributions des bénévoles, quelles qu'elles soient, petites ou grandes. Donc, remercier, récompenser les personnes qui, à votre avis, ont très peu contribué. C'est important également. Continuez de le faire et eux, ils continueront de contribuer à la mesure de ce qu'ils peuvent faire. Donc, ceci est très important. Il faut dire à vos bénévoles et à vos ALS à quel point vous appréciez le temps qu'ils vous donnent et à quel point ils ont quelque chose à apporter. Ils ont apporté quelque chose par rapport aux résultats. Les ALS, les bénévoles doivent comprendre qu'ils ont un impact sur les résultats. Et Eduardo en a parlé. Il faut absolument leur donner des exemples de la vie réelle de la collaboration. Parfois, ceci, nous le trouvons... des petites entreprises très simples qui, je ne sais pas, s'occupent de noms de domaine, qui ont besoin d'un nom de domaine, et ils vont regarder leur contrat et ils ont donc besoin d'en parler avec leur revendeur. Et donc, voilà, des exemples de la vie réelle qui permettent d'impliquer les personnes. Il faut également s'assurer de rester en lien, de s'assurer que la communication est bilatérale et puis il nous faut développer un sens de la communauté pour les bénévoles et les ALS. Nous sommes dans un monde virtuel, donc développer un sens de la communauté.

Et puis, il faut faire part des réussites, des résultats, remercier les personnes qui ont contribué et leur montrer que le fait qu'ils aient aidé

---

améliorer le résultat. Si vous récompensez une personne, vous ne récompensez personne.

Combien d'entre vous avez ressenti du plaisir ou vous êtes sentis responsabilisés lorsqu'on a reconnu quelqu'un d'autre? Donc, il faut faire attention à cela.

Alors, je passe maintenant à la dernière diapositive. Donc, le comment. En particulier, ceci a à voir avec les groupes de travail. Donc, il y a des groupes de travail déjà au niveau régional ou au niveau des ALS. Il y a des groupes de travail ALAC ou Ad-hoc qui, d'une manière générale, traitent de certains sujets, donc les bases, le commercial, par exemple, les finances, le budget, les différents programmes, les programmes de sensibilisation. Il y a, par exemple, le Groupe de travail sur la technologie, d'autres technologies... Donc, on voit un petit peu ce qui se passe au niveau de l'ICANN. Il y a différents types de choses. Ce n'est pas simplement un groupe de travail. Et puis, il y a les groupes de travail sur le développement des politiques, les équipes de rédaction, de conception, les équipes de travail, etc. Tout ceci se passe au niveau des SOs au sein de l'ICANN. Et nous avons la GNSO, la ccNSO, l'ASO qui s'occupent du développement de différentes politiques aux différents niveaux. Cela ne veut pas dire que vos ALS ne peuvent pas être impliquées à ce niveau-là dans l'ICANN. Simplement, ce qu'elles doivent faire, c'est se rendre compte que pour ces différents types de groupe de travail à ces différents niveaux, eh bien, ce sont des groupes de travail intercommunautaires. Et ce sont des groupes qui travaillent d'une manière un petit peu différente. Et donc, il faut nous assurer de bien faire correspondre les bénévoles avec les différents groupes en termes

---

opérationnels, en termes de demandes, etc. Il faut respecter la diversité, il faut utiliser le soutien qui existe, y compris le personnel.

Il y a également le [TAG], donc ce devrait être – le [TAG], là, à l'écran – et puis il y a également le mentorat et l'assistance aux collègues. Donc, ceci est très important parce qu'il y a des personnes qui ont parfois de l'expérience dans les groupes de travail et donc, il faut absolument le faire correspondre avec le bon groupe de travail, de manière à nous fournir un petit peu d'informations par rapport à ce qui se passe. Donc, lui expliquer de manière à ce que lorsqu'il se présente dans le groupe de travail, il ne se sente pas en confiance. Il saura qu'il est bien apprécié, bien reconnu.

Il y a également la question de ce qu'il va demander. Et donc, il sera prêt à travailler. Donc, je recommande fortement de considérer l'approche, l'arrivée de cette personne dans le groupe de travail, de manière à ce qu'il soit intégré de manière graduelle, de manière attentive.

Donc, le Groupe de travail intercommunautaire doit faire attention aux rôles des différents participants. On peut être une personne qui contribue de manière très importante, mais qui n'est pas forcément membre des différents groupes de travail. Donc, j'encourage beaucoup à voir de plus en plus de personnes qui sont impliquées dans les grands groupes de travail, de manière à ce qu'elles comprennent ce qui est fait aux différents niveaux, de manière à mieux réussir.

Ceci étant, je crois que j'ai terminé. Laissez-moi regarder. Je crois que ça y est, je vais rendre la parole à Tijani. Tijani, vous avez la parole.



---

TIJANI BEN JEMAA : Merci beaucoup, Cheryl. Très bonne présentation, Cheryl. Je ne vais pas perdre de temps, je vais maintenant donner la parole à tous les participants.

CHERYL LANGDON-ORR : Tijani. J'ai préparé pendant – un autre petit questionnaire. Un peu plus approfondi. Donc, ici, voilà. Avec une question : Est-ce que vous pensez qu'une formation de services devrait être disponible au niveau de la gestion des bénévoles pour les membres des ALS et des RALOs et de l'ALAC? Est-ce que vous pensez que cela serait nécessaire? Donc, « oui », « non » ou « ne vote pas ». Est-ce qu'on pourrait, par exemple, mettre en place, organiser des téléconférences? Voilà. Donc, je vais ensuite diffuser les résultats de ces questionnaires. Et je crois qu'on peut dire que c'est un thème que les gens qui intéressent les gens et je pense que nous allons pouvoir faire du bon travail dans ce domaine et continuer à analyser cette question.

Je vois qu'Alberto veut prendre la parole. Alberto, vous avez la parole.

Allez-y, Alberto.

ALBERTO SOTO : Je voulais aborder la question de la formation. Vous avez montré qu'il y a un certain besoin dans le domaine de la formation, hein? Et pour mieux organiser les volontaires, on a constaté qu'il y a beaucoup de volontaires qui disent : « On voudrait participer, mais on a besoin d'une formation ». Donc, très souvent, ce qui arrive, c'est que l'on a des volontaires qui veulent travailler avec nous, mais au sein des groupes de

---

travail, très souvent, ces volontaires ne sont pas formés. Donc, on leur dit de participer malgré tout, mais on ne peut pas leur demander d’être dans un groupe de type intercommunautaire ou – parce que l’on essaie de faire, c’est à travers les membres d’ALAC. Nous ne voulons pas – nous voulons que l’on continue à avancer dans le domaine des problèmes qu’il faut régler. Et très souvent, on a des problèmes pour lesquels il n’y a pas de participation parce que les participants n’ont pas suffisamment de connaissances. Comme ils n’ont pas les connaissances nécessaires, ils ne peuvent pas participer à ce type de groupe. Merci.

CHERYL LANGDON-ORR : Eduardo, est-ce que vous voulez répondre?

EDUARDO DIAZ : Peut-être que vous pouvez y répondre plutôt, Cheryl.

CHERYL LANGDON-ORR : D’accord. Alberto, j’ai entendu très clairement ce que vous disiez, ce que vous avez dit, et je peux vous assurer que j’ai travaillé toute ma vie dans le domaine du volontariat et dans ma région, c’est un problème important pour nous aussi. Je pense qu’il y a beaucoup de choses ici à organiser, à régler. Et comme on a un travail au niveau local qui doit être fait, les occasions qui existent pour la contribution au niveau local, pour la – cette participation, donc, au niveau local doit être – en d’autres termes, ce que nous essayons de faire, c’est d’offrir une expérience agréable aux participants. Certains thèmes sont difficiles, certains demandent d’avoir une focalisation plutôt régionale,

---

d'organiser des webinaires sur ces thèmes-là — ce que nous avons fait d'ailleurs à plusieurs reprises. Les ALS locales vont pouvoir aussi travailler dans les langues qu'ils veulent aux horaires qu'ils veulent, et ça permet d'augmenter aussi l'expérience positive pour les membres de ces groupes de travail. Donc, c'est une très bonne chose.

De toute façon, tout ne peut pas être réglé de cette façon. Il faut voir aussi quels sont les thèmes et quel est le type de groupe de travail dont on parle. Quelle est la dynamique aussi de certains des groupes de travail? Dans le cas dont vous parlez, qui a été un groupe de travail très réussi, le CCWG, le Groupe de travail intercommunautaire sur la transition des fonctions IANA et la responsabilité, dans ce cas-là, ce groupe a eu une approche au sein d'ALAC et d'At-Large selon laquelle on avait un groupe de travail Ad-hoc qui allait, donc, reprendre ce que les membres et les participants disaient dans les listes de diffusion. Donc, il y avait ici dans ce cas-là, dans ce groupe de travail intercommunautaire – au sein de l'ICANN, on parlait avec les membres d'ALAC, on parlait avec les participants pour s'assurer que leurs voix, leurs opinions soient reprises, soient diffusées au sein – et que l'on reprenne tout cela au sein du Groupe de travail Ad-hoc. Et c'est très important.

Il faut faire correspondre ce que l'on fait avec le travail qui est fait par le reste du groupe. C'est comme ça que l'on va avancer, que l'on va répondre aux exigences du groupe et de la communauté. On ne doit pas, à ce moment-là, faire de doublons au niveau régional puisque ces groupes existent déjà. Donc, on peut aussi avoir une contribution au niveau régional avec des réunions en face à face qui peuvent apporter

---

quelque chose au CCWG, mais vous avez raison, il y a beaucoup de travail à faire dans ce domaine en tous cas.

Eduardo, je sais que vous avez une question, mais j'ai aussi une question de Diego que le personnel me demande de lire. La question de Diego est : « Je suis d'accord avec vous, cela ne suffit pas, que faire alors? Qu'est-ce qui pourrait améliorer l'assignation de bourses par région pour les volontaires? Parce qu'il doit y avoir un équilibre; cela est très important. »

Diego, je vais vous dire que ce que vous cherchez et ce que vous recherchez est une manière plus équilibrée et plus facile à prédire pour la représentation, pour que cette représentation existe pour s'assurer que la représentation régionale soit diversifiée le mieux possible. Donc, ici, c'est une question de régions. Je suggérerais qu'au sein d'ALAC, au sein du Groupe de travail d'ALAC — cela nous concerne tous —, on a souvent une manière particulière de considérer l'équilibre régional. Par exemple, les questions de budget, le Comité du budget et des finances essaie de voir combien de membres il a de chaque région, de chacune des cinq régions d'ALAC, et on travaille région par région, on travaille au niveau du Groupe de leadership, ALAC essaie d'avoir des groupes équilibrés... Et le reste des groupes de travail d'ICANN ne fonctionnent pas vraiment comme ça. Dans le passé, on a eu du succès, par exemple, dans des activités avec les groupes de travail pour le développement de politiques, concernant l'organisation des codes de pays parce que — donc, les opérateurs des codes pays comprenaient la diversité de leurs régions et par conséquent, cela — en 2009, par exemple, le groupe de travail qui avait été invité à contribuer a analysé les — tout cela, a présenté tout cela à ALAC, région par région, et donc, c'est une façon de

---

travailler. Il faut aussi permettre aux participants et aux membres – parce que la plupart des groupes de travail, des groupes intercommunautaires ne sont pas obligatoirement ouverts. C’est un point très important parce que les gens doivent savoir comment devenir un membre.

Maintenant, nous avons une participation, et ce qui est important aujourd’hui, c’est d’avoir des gens qui correspondent à chaque région, certaines personnes doivent représenter leur région, cela est nécessaire. Et si, par exemple, j’ai la réputation de contribuer à beaucoup de groupes de travail, mais j’ai aussi la réputation d’être souvent la seule personne qui contribue au sein d’ALAC et au sein d’At-Large dans beaucoup de groupes de travail. Et très souvent, je suis la seule personne qui apparaît dans certaines réunions. Donc, nous avons besoin que les volontaires participent, qu’ils se portent volontaires, mais aussi qu’ils participent.

Voyons maintenant votre question, Eduardo. Et ensuite, je vais vérifier s’il y a d’autres questions.

EDUARDO DIAZ :

Merci beaucoup, Cheryl. Quelques questions vous sont posées – je sais que vous avez beaucoup d’expériences dans le domaine de la gestion des volontaires est des bénévoles. Je sais qu’il y a des groupes de travail qui ont des choses bien spécifiques à faire. Et très souvent, le problème, c’est que les membres commencent à travailler puis ils disparaissent. Les groupes de travail sont des groupes de travail permanent. Ils continuent à travailler. La question que je voulais vous poser, c’est : « est-ce que vous gardez les gens dans ces groupes de travail? ». Parce

---

que souvent, à la fin, le groupe de travail – dans ce groupe de travail, les gens, petit à petit, disparaissent. Alors, qu'est-ce que vous faites? Comment vous faites pour maintenir les volontaires dans ce groupe de travail?

CHERYL LANGDON-ORR :

Merci, Eduardo. Merci pour votre question. C'est une bonne question. Nous travaillons en groupe, comme une équipe, c'est très important. Il faut qu'il y ait une connexion réelle avec les gens avec lesquels on travaille dans ces groupes de travail. À ce moment-là, on n'aura pas ce type de travail, de problème. Et des fois, on les a quand même. Si le groupe de travail souhaite avoir des objectifs clairs, par exemple le comité permanent peut continuer à travailler et les personnes qui siègent comme membres peuvent être changés, peuvent être modifiés en cours de route, au cours de la vie d'un groupe de travail.

Il y a quelqu'un qui vient d'être déconnecté.

Donc, je dirais qu'il faut être sûr – par exemple, à un moment donné, le président d'ALAC – Terri, s'il vous plaît, est-ce que vous pouvez résoudre le problème de ce bruit de fond? Merci, Terri.

Donc, très souvent, nous avons une personne au sein d'ALAC qui est représentée – représentait chacune des régions, mais ça ne suffit pas. Il faut aussi qu'il y ait des représentants des SOs, des ACs, qui participent lors des réunions au cours desquelles on vote des membres au sein d'ALAC, par exemple. Il faut qu'il y ait toujours un membre par région d'ALAC. Un membre par région de chaque région. Cela signifie que cela est conçu pour qu'on ait un équilibre. Il faut aussi, si on travaille avec

---

des questions confidentielles – à moins que quelqu’un dise – que quelqu’un est intéressé à travailler comme volontaire et veut participer davantage à un groupe de travail, il faut voir... Et ces gens doivent travailler avec vous, vous devez leur montrer, leur expliquer le travail qu’ils doivent réaliser. Et c’est très important. Il faut travailler – c’est le cas de Maureen, qui travaillait comme liaison. À l’époque, elle a commencé à travailler à la ccNSO comme liaison et je dirai que c’est la même chose au niveau des groupes. Les personnes qui sont plus âgées ont des fois de bonnes choses à apporter. Il faut aussi savoir quand même que c’est bon d’avoir un renouvellement des gens plus jeunes qui rentrent. Et il faut travailler avec des bénévoles. Ces bénévoles changent. Ces bénévoles doivent avoir des leaders qui sont des experts dans certains domaines en particulier, qui les aident parce que s’il n’y a pas quelqu’un qui coopère avec vous, quelqu’un qui a de l’expérience, ça se complique.

Terri, je crois que nous avons d’autres questions qui arrivent à travers le chat. Est-ce que vous voulez qu’on y réponde, Eduardo et moi? Peut-être qu’il faudrait reparler un petit peu plus des volontaires des ALS? Des volontaires des ALS que l’on doit encourager au niveau des régions... Il y a – dans le cas de l’Afrique, par exemple, c’est vrai et — on revient un petit peu à ce que j’ai dit au début, c’est qu’il y a beaucoup de volontaires qui n’assistent pas à toutes les réunions régulières, mais qui participent quand même à un projet particulier, à un certain moment dans le temps. Donc, il faut organiser une réunion des ALS sur ces thèmes de sensibilisation, de participation ou quel qu’il soit. Et ça peut être aussi quelque chose au niveau régional, mais si on décide du travail que l’on va réaliser, il faut être capable de faire participer un

---

grand groupe de volontaires et leur donner envie de continuer à participer.

Alors, je suis tout à fait consciente qu'il ne nous reste plus beaucoup de temps. Et j'aimerais m'assurer qu'il y a suffisamment de temps pour toute la série de questions. Alors, Tijani, il y a quelques questions de suivi, donc je suggère que nous passions aux questions parce qu'elles sont très importantes. Peut-être qu'on pourrait demander d'ailleurs au personnel de nous envoyer des questions. J'ai encore, en fait, un questionnaire à vous soumettre. Donc, j'aimerais que le personnel puisse le faire. Et donc, il serait mieux de répondre aux questions, commentaires dans le chat, je pense.

Alors, Remmy, je croyais que j'avais répondu, mais s'il y a encore une question, dites-le-moi.

Alors, voilà le dernier questionnaire – qui est apparu à l'écran. Il est lié aux autres questions. Donc, pensez-vous qu'une formation de participation effective dans les groupes de travail devrait être disponible pour l'ALAC, les RALOs, les ALS. Alors, c'est « oui », « non » ou « pas de vote ».

Donc, merci à tous. Terri et le personnel s'assureront que tous, nous recevons des questions qui ont été posées dans le chat.

Alors, Eduardo, je ne sais pas si vous souhaitez peut-être conclure par quelques mots? Et ensuite, on repassera la parole à Tijani.



---

EDUARDO DIAZ :

Je voulais simplement dire que, déjà, la présentation de Cheryl a été excellente. Et vous savez que si vous travaillez dans un groupe de travail, si on rassemble tout le travail, eh bien, ce qui est important, c'est d'avoir une communication constante, de savoir que le temps des personnes est précieux et de reconnaître ce que font les différentes personnes. Que ce soit une petite contribution ou une contribution très importante. Je crois que c'est vraiment un point que je vais retenir.

TIJANI BEN JEMAA :

Merci, Eduardo. Merci, Cheryl, pour votre excellente présentation. En ce qui concerne les questions, nous n'avons plus beaucoup de temps, donc nous les soumettrons par écrit.

Vous avez parlé de la formation pour la gestion des volontaires pour les ALS et pour les RALOs. Je crois que ce qui est important pour l'ALAC et pour les RALOs, par le biais des équipes de leadership, de faire passer ceci aux ALS – mais j'ai une demande particulière pour l'ICANN : serait-il possible de considérer une gestion des bénévoles pour les présidents des groupes de travail? Pendant une petite période de temps, bien sûr. Ce n'est pas quelque chose qui va prendre tant de temps que l'équipe de leadership. Mais donc, l'idée, ce serait que les présidents des groupes de travail puissent avoir accès à une certaine gestion qui soit un petit peu améliorée. Donc, sur la base de la diversité, sur la base de toutes les questions dont on a parlé jusqu'à maintenant. Donc, j'espère que l'ICANN pourra prendre ceci en considération.

Il nous reste quelques minutes, et j'aimerais vous rappeler qu'il y a cinq questions auxquelles il faut répondre en termes d'évaluation. Donc, je vous rappelle à tous de faire le suivi de ces questions.

---

Allez-y.

TERRI AGNEW :

Alors, la première question est la suivante : est-ce que l'horaire du webinaire est convenable? Donc, est-ce qu'il est trop tôt, est-ce qu'il est très bien ou est-ce qu'il est trop tard?

Encore une fois, donc, est-ce que l'horaire du webinaire vous convient?

Ensuite, la deuxième question : comment trouvez-vous la technologie utilisée pendant le webinaire (audio, vidéo, communication téléphonique)? Donc, est-ce que c'est très bien, bien, adéquat, mauvais ou très mauvais?

Donc, encore une fois, comment trouvez-vous la technologie utilisée pendant le webinaire?

Très bien. Je passe à la troisième question. Est-ce que les intervenants maîtrisent le sujet? Donc, très bonne maîtrise du sujet, bonne maîtrise du sujet, maîtrise adéquate du sujet ou maîtrise insuffisante du sujet.

TIJANI BEN JEMAA :

Il y a un petit problème. On ne peut pas voter.

TERRI AGNEW :

Ça y est, ça va mieux!

---

CHERYL LANGDON-ORR :           Moi, je trouve que les intervenants avaient une maîtrise extrêmement adéquate du sujet!

TERRI AGNEW :                   Alors, la question trois : est-ce que l'intervenant maîtrisait le sujet?

Merci. Nous passons maintenant à la quatrième question. Êtes-vous satisfait du webinaire?

Nous allons maintenant vous laisser répondre à la question. Est-ce que vous êtes assez satisfait, peu satisfait ou pas satisfait du tout?

Donc, encore une fois, êtes-vous satisfait du webinaire?

Nous allons maintenant passer à la dernière question. En tous cas, merci à tous d'avoir répondu à ces questions. Donc, quels sont les sujets – excusez-moi, quels sont les sujets que vous souhaitez voir dans les webinaires à l'avenir? Donc, vous pouvez prendre des notes et je vais repasser la parole à Tijani.

TIJANI BEN JEMAA :           Merci beaucoup, Terri. S'il y a d'autres sujets que vous souhaitez voir lors des webinaires à venir, n'hésitez pas à les indiquer de manière à ce que nous puissions prévoir notre emploi du temps pour l'année à venir.

Alors, merci à tous. Surtout à Eduardo et à Cheryl. J'espère que lors du webinaire suivant, nous aurons davantage de participants. En tous cas, merci à tous. Au revoir.

