

## Évaluation du bureau du médiateur

### Enquête

L'ICANN a désigné les conseillers indépendants Phil Khoury et Debra Russell (du cabinet australien de consultants spécialisés cameron. ralph. khoury – CRK) pour examiner sa fonction de médiateur. Ces personnes collaborent étroitement avec la piste de travail 2 du sous-groupe chargé de la responsabilité de l'ICANN, et ont interrogé plusieurs parties prenantes de l'ICANN lors d'entretiens en face-à-face à l'occasion de la 58<sup>e</sup> réunion de l'organisation, et a plusieurs entretiens téléphoniques prévus.

L'enquête ci-dessous est conçue pour aider les examinateurs à se mettre en relation avec la communauté pour obtenir différents points de vue. Vos réponses resteront confidentielles. Notez que les examinateurs utilisent les définitions suivantes :

- a) **Fonction de médiateur** : se réfère au concept ou à la fonction, et non à la personne ;
- b) **Bureau du médiateur** : se réfère au bureau du médiateur de l'ICANN à l'heure actuelle, et non pas à la personne ;
- c) **Médiateur** : se réfère à la personne qui agit comme médiateur de l'ICANN ;
- d) **Écosystème de l'ICANN** : se réfère à toutes les composantes du système ICANN (Conseil d'administration, personnel, communauté, organisations constitutives, parties prenantes, etc.) ;
- e) **Société ICANN** : se réfère au Conseil d'administration et au personnel de l'ICANN.

1. Quelques questions à propos de vous (confidentiel) :

- a. Nom \_\_\_\_\_
- b. Quelle est votre affiliation au sein de la communauté de l'ICANN ?  
\_\_\_\_\_
- c. À quelle région êtes-vous rattaché ? \_\_\_\_\_
- d. Quel est votre genre ? H/F/Autre \_\_\_\_\_
- e. Depuis combien d'années faites-vous activement partie de la communauté de l'ICANN ? *Champ nombre*
- f. À combien de réunions de l'ICANN avez-vous assisté (approx.) ? *Champ nombre*

2. Quand avez-vous appris que le bureau du médiateur permettait de régler des litiges ou d'examiner des plaintes au sein de l'écosystème de l'ICANN ?

*À sa création – Dans les 7 dernières années – Récemment – Je ne le savais pas*

3. Avez-vous déjà été partie à une plainte/un litige lié à l'écosystème de l'ICANN ?

*Champ texte*

- a. Si oui, avez-vous envisagé de saisir le bureau du médiateur ?

*Oui/Non*

- b. Si vous n'avez pas saisi le bureau du médiateur, pour quelles raisons ?

*Champ texte*

4. Si vous avez saisi le bureau du médiateur pour examiner une plainte/un litige, quelle a été l'issue ?

*Champ texte*

5. Si votre plainte/litige n'était pas du ressort du bureau du médiateur, vous a-t-on envoyé vers une autre personne ou un autre organe ?

*Oui/Non et détails*

- a. Étiez-vous satisfait de la décision du médiateur à votre égard ?

*Oui/Non et détails*

6. Si le médiateur a examiné votre plainte/litige, quelles notes donneriez-vous au processus ?

- a. J'ai eu le sentiment d'être écouté *entre 1 et 5 / NSP*

- b. Le médiateur a compris mon problème *entre 1 et 5 / NSP*

- c. Le médiateur a mené une enquête *entre 1 et 5 / NSP*

- d. La durée du processus était raisonnable *entre 1 et 5 / NSP*

- e. Le processus correspondait à mes attentes en termes de rigueur et d'équité *entre 1 et 5 / NSP*

- f. On m'a clairement expliqué l'issue du processus *entre 1 et 5 / NSP*

- g. J'ai eu le sentiment que le médiateur agissait en toute indépendance *entre 1 et 5 / NSP*

- h. J'ai eu le sentiment que la confidentialité de mon affaire a été respectée *entre 1 et 5 / NSP*

7. À quel point est-ce important pour vous que l'écosystème de l'ICANN comprenne une fonction de médiateur capable de gérer les plaintes sans qu'il y ait de conflit d'intérêt ou d'influences indues ?

*entre 1 et 5 / NSP*

Le bureau du médiateur de l'ICANN actuel répond-il à vos attentes quant à ce rôle ?

*Pas du tout – En partie – En grande partie – NSP*

- a. Avez-vous d'autres commentaires ? *Champ texte*
8. La fonction de médiateur dans différentes organisations et différentes régions du monde peut impliquer un vaste éventail de rôles et de pouvoirs, y compris les exemples ci-dessous. Quelle importance accordez-vous à chacun d'eux pour faire progresser l'ICANN ?
- a. Donner des informations et envoyer les requérants au bon endroit *entre 1 et 5 / NSP*
- b. Mener une enquête sur la plainte/le litige et essayer de trouver une solution par le biais d'une conciliation/négociation/médiation *entre 1 et 5 / NSP*
- c. Enquêter et signaler les problèmes notables (par ex. : au Conseil d'administration) *entre 1 et 5 / NSP*
- d. Faire preuve de transparence quant aux différents types de plaintes/litiges et aux questions d'équité au sein de la communauté *entre 1 et 5 / NSP*
- e. Pouvoirs décisionnels – Par exemple, pouvoir annuler une décision précédente ou demander un réexamen en vue d'accorder une indemnisation *entre 1 et 5 / NSP*
- f. Identifier les litiges ou problèmes communs et recommander des améliorations quant au processus ou aux politiques (par ex. : pouvoir formuler des demandes de sa propre initiative) *entre 1 et 5 / NSP*
- g. Avez-vous des commentaires à ajouter ? *Champ texte*
9. Afin de remplir son rôle, la fonction de médiateur peut avoir besoin de diverses compétences et expériences. Quelle importance accordez-vous à chacune des compétences suivantes ?
- a. Négociation/conciliation *entre 1 et 5 / NSP*
- b. Médiation formelle *entre 1 et 5 / NSP*
- c. Enquête et analyse *entre 1 et 5 / NSP*
- d. Connaissance des questions techniques liées à l'ICANN *entre 1 et 5 / NSP*
- e. Compétences juridiques *entre 1 et 5 / NSP*
10. Afin de donner confiance aux parties prenantes (autres que les parties à un litige), la fonction de médiateur doit être considérée comme indépendante, transparente et responsable envers la communauté. Sur la base de vos impressions actuelles, quelles notes donneriez-vous au bureau du médiateur de l'ICANN ?
- a. Indépendance *Faible – Moyenne – Élevée – NSP*
- b. Transparence *Faible – Moyenne – Élevée – NSP*

c. Responsabilité

*Faible – Moyenne – Élevée – NSP*

11. Sur la base de vos impressions actuelles, quelles notes donneriez-vous à la place du bureau du médiateur (rôle, statut, respect, autorité) dans l'écosystème de l'ICANN ? *entre 1 et 5 / NSP*
  
12. Pouvez-vous donner des exemples de situations iniques auxquelles vous avez été confronté ou dont vous avez connaissance, et que le bureau du médiateur de l'ICANN pourrait examiner ? *Champ texte*
  
13. Si vous avez d'autres commentaires concernant la fonction de médiateur de l'ICANN, notez-les ici. *Champ texte*

Merci d'avoir pris de répondre à cette enquête. Si vous souhaitez être contacté par les examinateurs, envoyez un courriel à [debra@crkhoury.com](mailto:debra@crkhoury.com) et indiquez le meilleur moyen de vous contacter.