



## Bureau de l'Ombudsman de l'ICANN

L'Ombudsman est un expert indépendant, impartial et neutre de l'ICANN.

Le bureau de l'Ombudsman propose des mécanismes alternatifs de règlement de litiges (ADR) aux membres de la communauté de l'ICANN souhaitant déposer une plainte au sujet d'une décision, d'une action ou d'une inaction du personnel ou du Conseil d'administration. L'objectif est de garantir à la communauté de l'ICANN un traitement équitable. L'Ombudsman est impartial et cherche à résoudre des plaintes portant sur des traitements non équitables au moyen de mécanismes ADR comme la médiation.



**ICANN**

**BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ICANN**

*Créer le dialogue. Affirmer l'équité.*

### Mél :

✉ [ombudsman@icann.org](mailto:ombudsman@icann.org)

### Site web :

🌐 [icann.org/ombudsman](http://icann.org/ombudsman)

### Réseaux sociaux :

🐦 [@ICANNOmbudsman](https://twitter.com/ICANNOmbudsman)

📘 [facebook.com/ICANNOmbudsman](https://facebook.com/ICANNOmbudsman)

### À propos de l'ICANN

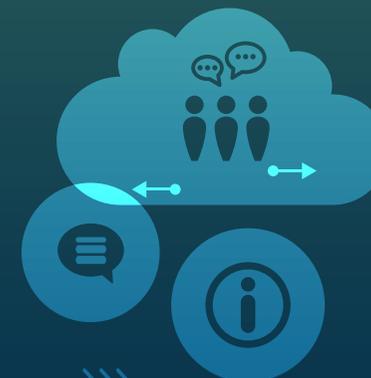
La mission de l'ICANN est de garantir un Internet mondial sûr, stable et unifié. Pour contacter une personne sur Internet, vous devez saisir une adresse sur votre ordinateur : un nom ou un numéro. Cette adresse doit être unique pour permettre aux ordinateurs de s'identifier entre eux. L'ICANN aide à coordonner ces identificateurs uniques à l'échelle mondiale. La société ICANN a été fondée en 1998 en tant qu'organisation à but non lucratif, reconnue d'utilité publique. Elle rassemble au sein de sa communauté des participants du monde entier. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : [www.icann.org](http://www.icann.org).



**ICANN**

**BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ICANN**

*Créer le dialogue. Affirmer l'équité.*



## Ce que l'Ombudsman peut faire

L'Ombudsman de l'ICANN est compétent pour traiter des plaintes concernant :

- ✓ des décisions, actions ou inactions d'un ou plusieurs membres du personnel de l'ICANN ;
- ✓ des décisions, actions ou inactions du Conseil d'administration susceptibles d'être incompatibles avec l'acte constitutif ou les statuts de l'ICANN ; et
- ✓ le traitement injuste d'un membre de la communauté de l'ICANN de la part du personnel, du Conseil d'administration ou d'un organe constitutif de l'ICANN.

## Ce que l'Ombudsman ne peut pas faire

- ✗ s'occuper de questions administratives internes ;
- ✗ enquêter sur des questions personnelles ;
- ✗ traiter des problèmes ayant trait à la composition du Conseil d'administration ; ou
- ✗ enquêter sur des relations avec les prestataires / fournisseurs.

## Pouvoirs de l'Ombudsman

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'adopter, de modifier ou d'annuler une politique, une décision administrative, un acte ou une omission du Conseil d'administration. Il a le pouvoir d'enquêter sur ces dossiers et d'utiliser des méthodes alternatives de règlement de litiges (ADR) pour les résoudre.

## LES VALEURS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

### Indépendance

Le bureau de l'Ombudsman est indépendant des structures de l'ICANN afin de garantir son impartialité.

### Impartialité

Dans tous les cas, le bureau de l'Ombudsman reçoit des informations de la communauté sans idées préconçues par rapport à l'issue du processus ADR et sans favoriser aucune des parties.

### Confidentialité

Les parties de la communauté ou de l'ICANN qui apportent des informations à l'attention de l'Ombudsman peuvent avoir la certitude que celles-ci resteront confidentielles, à moins qu'elles soient nécessaires pour régler la plainte.

### Professionalisme

Dans l'exercice de ses fonctions, l'Ombudsman applique et incarne les normes de déontologie professionnelle les plus rigoureuses, dans le respect de la dignité humaine.

### Respect de la diversité

Le bureau de l'Ombudsman reconnaît et honore le fait que les membres de la communauté de l'ICANN proviennent de tous les coins du globe. Le respect de la diversité implique pour le bureau de l'Ombudsman de garantir que les points de vue des différentes cultures sur les disputes et les conflits soient respectés. L'Ombudsman est toujours ouvert aux différences culturelles lors de ses interventions pour régler des différends et des conflits.

### Excellence des services de l'Ombudsman

Le bureau de l'Ombudsman s'efforce de jouer un rôle moteur en incarnant et en promouvant l'équité, l'égalité, la clarté, l'innovation et en aidant l'ICANN et la communauté à faire connaître sa fonction. Il veille aussi à ce que le bureau de l'Ombudsman de l'ICANN jouisse d'une réputation d'excellence parmi ses pairs, à l'instar de l'Association des médiateurs, l'Association des médiateurs des États-Unis et le Forum canadien des médiateurs. L'Ombudsman établira des relations étroites avec des forums de médiateurs d'autres régions du monde pour refléter le caractère global de l'unité constitutive de l'ICANN.

## NORMES DE CONDUITE REQUISES PAR L'ICANN (26 juin 2016)

Tous les individus prenant part au processus multipartite de l'ICANN, y compris les membres du Conseil d'administration, le personnel et toutes les personnes impliquées dans le travail des organisations de soutien et des comités consultatifs, s'engagent à :

**Agir** en conformité avec les statuts constitutifs de l'ICANN. En particulier, les participants s'engagent à agir dans le respect de la mission de l'ICANN et dans l'esprit des valeurs prévues dans les statuts constitutifs.

**Adhérer** aux politiques de l'ICANN en matière de conflits d'intérêt.

**Traiter** tous les membres de la communauté de l'ICANN de manière équitable, indépendamment de leur genre, de leur origine ethnique ou raciale, de leur religion ou de leurs croyances, de leur handicap, de leur âge ou de leur orientation sexuelle. Les membres de la communauté de l'ICANN doivent faire preuve de civilité à l'égard des autres, autant en ligne que personnellement.

**Respecter** indistinctement tous les membres de la communauté de l'ICANN, agir conformément aux normes professionnelles et se comporter de manière adéquate. L'ICANN s'efforce de créer et de maintenir un environnement dans lequel les gens d'origines et de cultures différentes soient traités avec dignité, décence et respect. Plus précisément, les participants au processus de l'ICANN doivent éviter tout type de harcèlement. En général, le harcèlement est considéré comme un comportement importun de nature hostile ou intimidante ; en particulier, des discours ou des comportements sexuellement agressifs ou intimidants fondés sur des attributs tels que la race, le sexe, l'ethnie, la religion, l'âge, la couleur, l'origine nationale, l'ascendance, le handicap ou la maladie, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

**Agir** de manière raisonnable, objective et informée dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions. Cela inclut la participation régulière à toutes les réunions prévues, ainsi que la capacité à exercer des jugements indépendants basés uniquement sur l'intérêt général des internautes et la stabilité et sécurité du système d'identifiants uniques de l'Internet, en dehors de tout intérêt personnel ou de tout intérêt de l'entité à laquelle l'individu doit sa nomination.

**Écouter** les points de vue de toutes les parties prenantes lorsqu'il s'agit de considérer des questions relatives aux politiques. L'ICANN est un environnement multipartite unique. Tous ceux qui prennent part aux processus de l'ICANN doivent reconnaître l'importance de toutes les parties prenantes et chercher à comprendre leurs points de vue.

**Travailler** à dégager un consensus avec d'autres parties prenantes dans le but de trouver des solutions aux problèmes qui relèvent de la responsabilité de l'ICANN. Le modèle de l'ICANN pour l'élaboration de politiques est basé sur une approche ascendante, fondée sur le consensus. Tout individu participant aux processus de l'ICANN doit veiller à garantir le succès du modèle en essayant de dégager un consensus avec les autres participants.

**Faciliter** la transparence et l'ouverture dans les processus d'élaboration de politiques et de prise de décisions.

**Soutenir** des mécanismes solides pour promouvoir la participation publique, la responsabilité et la transparence afin de garantir que les résultats de la prise de décisions reflètent l'intérêt public et soient transparents à l'égard de toutes les parties prenantes.

**Se comporter** en conformité avec les politiques de l'ICANN.

**Protéger** les biens de l'organisation et s'en servir de manière efficace et rationnelle.

**Agir** équitablement et de bonne foi envers les autres participants aux processus de l'ICANN.

**Promouvoir** un comportement éthique et responsable. L'intégrité et l'éthique sont des valeurs essentielles. L'ICANN attend de toutes les parties prenantes un comportement responsable et respectueux des principes éthiques.

Le texte original faisant foi (en anglais) peut être consulté sur : [icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-en](https://icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-en)