
Bureau des plaintes

Questions fréquentes

Le 18 mai 2017

1. QU'EST-CE QUE LE BUREAU DES PLAINTES ?

Le Bureau des plaintes est une fonction qui vient d'être créée au sein de l'organisation de l'ICANN qui :

- fournira un endroit centralisé où présenter des plaintes liées à l'Organisation ICANN ;
- recevra des plaintes (qui seront vérifiées), recueillera des faits et examinera, analysera, et résoudra les problèmes de manière aussi ouverte que possible ;
- aidera l'Organisation ICANN à améliorer son efficacité et contribuera à renforcer la transparence de l'organisation ;
- collectera des données des plaintes reçues afin de identifier et résoudre les tendances opérationnelles qui devraient être améliorées.

2. COMMENT CELA M'AFPECTERA EN TANT QUE PARTICIPANT DE LA COMMUNAUTE ?

Vous aurez une autre voie pour contribuer avec vos commentaires à l'Organisation ICANN. Ce mécanisme opérationnel supplémentaire viendra compléter les processus de plaintes et les mécanismes de reddition de comptes existants.

3. QUELS SONT LES TYPES DE PLAINTES PRISES EN CHARGE PAR LE BUREAU DES PLAINTES ?

Le Bureau des plaintes prendra en charge des plaintes liées à l'Organisation ICANN et toute autre plainte n'étant pas considérée par les mécanismes de plainte existants. Ceci peut inclure les plaintes au sujet des processus, du calendrier et de l'accessibilité de l'information, entre autres choses.

Les processus existants pour le traitement des plaintes, tels que la [conformité contractuelle](#), l'[assistance internationale](#) et [les mécanismes de reddition de comptes](#) établis dans [les statuts constitutifs de l'ICANN](#) restent les mêmes et doivent continuer à être utilisés pour les plaintes qui relèvent de leur domaine d'intervention.

4. QUI PEUT PRESENTER UNE PLAINTTE ?

N'importe qui. Le responsable du traitement des plaintes examinera toutes les plaintes présentées.

5. QUELLE EST LA DIFFERENCE ENTRE LA RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET LE MEDIATEUR ?

Herb Wayne, le médiateur et Krista Papac, la responsable du traitement des plaintes [ont publié un blog](#) sur leurs rôles complémentaires mais distincts.

6. COMMENT PUIS-JE PRESENTER UNE PLAINTÉ AUPRES DE LA RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ?

Les plaintes doivent être présentées à complaints@icann.org. Un formulaire est affiché sur la [page du Bureau des plaintes](#) du site Web de l'ICANN qui peut être utilisé à titre d'orientation.

7. COMMENT FONCTIONNERA LE BUREAU DES PLAINTES ?

Le Bureau des plaintes travaillera en étroite collaboration avec l'Organisation ICANN et sa communauté. Nous nous concentrerons sur l'examen des informations vérifiables afin de garantir que les résolutions et les recommandations soient fondées sur des faits. Nous nous efforcerons d'être ouverts et transparents, réactifs et responsables envers toutes les parties, et de formuler des recommandations qui soient constructives et réalisables. Et, surtout, nous agirons dans la plus stricte intégrité au service de la mission de l'ICANN.

8. QUEL EST LE PROCESSUS A METTRE EN ŒUVRE POUR RECHERCHER LES PLAINTES ?

Le processus sera déterminé en fonction des plaintes reçues. Alors que nous travaillerons à travers quelques plaintes et nous peaufinerons le processus, nous partagerons plus d'informations, ce qui inclura des conversations avec les personnes concernées et un espace de questions / réponses pour mieux comprendre la situation générale.

9. QUEL EST LE NIVEAU DE TRANSPARENCE ATTENDU ?

Le Bureau des plaintes sera aussi ouvert et transparent que possible, tout en respectant les informations privées et / ou confidentielles.

10. COMMENT FEREZ-VOUS VOTRE RAPPORT SUR LES PLAINTES ?

Nous avons l'intention de publier régulièrement les plaintes reçues, ainsi que les réponses correspondantes, tout en respectant la vie privée et la confidentialité. Nous présenterons également un rapport semestriel, y compris les observations, conclusions et une analyse statistique globale.

Ce document sur les questions fréquentes sera mis à jour de temps à autre afin d'incorporer les questions supplémentaires et le retour reçu.