

Trouver une voie à suivre pour LACRALO

Rapport préliminaire initial du processus de médiation

Octobre 2016

Aperçu

Ce premier rapport préliminaire synthétise les principales idées issues de 16 entretiens menés comme la première étape d'un processus de médiation entrepris dans la communauté de LACRALO.

Une équipe de médiation indépendante¹ a dirigé les entretiens et a élaboré ce rapport préliminaire. L'ICANN a convoqué l'équipe pour travailler avec les membres de LACRALO afin d'explorer des idées et des options pour aborder les sérieux obstacles qui limitent son efficacité en tant qu'organisation régionale At-Large (RALO).

Pour sélectionner les personnes interrogées, l'équipe de médiation a élaboré avec le personnel de l'ICANN une liste initiale représentant les différents points de vue de la communauté de LACRALO. En outre, chaque entretien a conclu en demandant qui d'autre nous devrions contacter afin d'inclure toutes les perspectives sur les questions principales. Les personnes interrogées figurent à la fin du présent rapport. Dans le cadre de ce processus, l'équipe a également interrogé le personnel de l'ICANN travaillant avec la région.

Les entretiens ont permis d'avoir une vision claire du contexte et de l'histoire de LACRALO, des questions prioritaires, des préoccupations sous-jacentes et des idées des membres de la communauté pour aider l'organisation à avancer de manière constructive.

L'équipe de médiation soumet ce rapport préliminaire à la communauté de LACRALO et l'encourage à présenter ses commentaires dans le but d'assurer que le rapport contient effectivement les différentes opinions, que tous puissent donner leur opinion et de préciser la manière dont il peut être amélioré.

Pour faciliter la tâche, l'équipe de médiation envoie un questionnaire de 3 questions accompagné de ce rapport préliminaire. L'équipe présentera une version mise à jour avec des suggestions plus détaillées sur les prochaines étapes, suite aux commentaires reçus. Au sujet des prochaines étapes, le

¹ L'équipe de médiation est formée par Horacio Falcão, Rodrigo Gouveia, Merrick Hoben et David Plumb de Value Negotiation (www.valuenegotiation.com) et le Consensus Building Institute (www.cbuilt.org).

processus de médiation inclura probablement un atelier en personne vers la fin janvier 2017.

L'équipe de médiation tient à remercier tous ceux qui ont dédié leur temps à échanger des idées avec nous à l'égard de ces importantes questions. Nous vous en remercions et nous attendons avec impatience avoir l'occasion de continuer à travailler avec les membres de LACRALO pour construire une voie à suivre plus constructive pour la communauté.

Sincèrement, The Value Negotiation – équipe CBI
David Plumb / Horacio Falcão / Rodrigo Gouveia / Merrick Hoben

Nouvelles idées clés

Ce résumé décrit les idées clés issues des entretiens, y compris les points de vue en commun avec un grand nombre d'acteurs, les facteurs de conflit au sein de la communauté et des suggestions sur la façon d'avancer.

Le résumé est intentionnellement synthétisé pour que ce rapport soit bref et lisible. Les personnes interrogées ont fourni dans leurs commentaires des éléments additionnels à en tenir compte.

Fils conducteurs communs

Des membres de LACRALO appartenant à différents groupes ont exprimé des points de vue similaires sur différentes questions : ils se sentent affectés par les conflits qui ont eu lieu, épuisés avec le statu quo et frustrés de voir que la communauté semble incapable d'arriver à un objectif commun.

- *Frustration généralisée, évidente* : toutes les personnes interrogées ont exprimé leur frustration et un sentiment d'épuisement avec le statu quo de LACRALO.
- *Difficulté pour agir en vue d'un objectif commun* : toutes les personnes interrogées ont déclaré avoir la sensation que LACRALO a aujourd'hui du mal à agir sur une mission motivante, partagée qui pourrait orienter le travail des différents membres.²

² L'ICANN décrit un mandat pour les RALO dans ses statuts constitutifs : « Chaque RALO constituera la principale enceinte de coordination et d'échange entre le public et l'ICANN dans chaque région géographique ». Les entretiens ont mis en évidence que LACRALO avait du mal à mettre en œuvre ce mandat de haut niveau avec un ensemble d'objectifs et d'actions qui ont été mutuellement motivantes pour les membres.

- *Perception d'un comportement injuste, conduisant à une attitude défensive* : la plupart des membres interrogés ont dit que, bien que par le passé le travail était collaboratif, à un moment donné un grand nombre de participants à LACRALO ont commencé à se comporter d'une manière injuste et dédaigneuse, ce qui a amené à des comportements de plus en plus défensifs.
- *Les conflits passés ont été douloureux* : plusieurs personnes interrogées ont décrit jusqu'à quel point les conflits passés ont été difficiles du point de vue personnel.
- *Intérêt à voir un processus de médiation réussi* : toutes les personnes interrogées ont exprimé leur intérêt à participer à ce processus et leur espoir de parvenir à un résultat significatif.

Facteurs de conflit :

les personnes interrogées ont décrit un certain nombre de facteurs qui ont créé et maintenu des tensions et des conflits dans la région.

- *Perceptions différentes* de ce qui s'est réellement passé et de qui « a raison ».
- *Interprétations méfiantes* des motivations et de l'éthique des autres.
- *Différents contextes et différentes intentions* : les gens ont rejoint la communauté At-Large de l'ICANN avec différentes intentions et dans des contextes différents. Grosso modo, il y a un groupe académique / commercial intéressé par les questions techniques et juridiques, un autre groupe plus politique / activiste intéressé par les objectifs liés à la politique et encore un autre groupe de professionnels qui trouvent que leur contribution à l'ICANN est enrichissante, du point de vue personnel et professionnel. La question de savoir qui fournit en fait des opinions d'expert utiles et qui représente effectivement les intérêts des utilisateurs finaux continue d'être controversée. Dans le même ordre d'idées, presque toutes les personnes interrogées ont exprimé leur préoccupation du fait de la prolifération des ALS n'étant pas des participants actifs, mais qui forment un corps électoral au sein de la communauté.
- *Concurrence pour les ressources* : LACRALO est un véhicule pour participer aux réunions et aux comités de l'ICANN. Tout particulièrement, un rôle de direction à LACRALO permet d'accéder aux ressources pour

voyager et participer à ces réunions.³ En outre, la participation à ces structures de l'ICANN / At-Large est personnellement et professionnellement enrichissante pour les personnes de la région. Plusieurs personnes interrogées ont décrit cette réalité d'un point de vue négatif (c'est-à-dire les gens qui cherchent à gonfler leur CV, à entrer dans les réseaux, etc.). Pourtant, c'est une composante compréhensible d'un organisme bénévole, notamment une structure At-large qui tend la main aux personnes qui n'auraient autrement pas la possibilité de participer de cette façon.

- *Identité régionale et langue* : les personnes interrogées ont décrit une identité régionale faiblement partagée qui unifie les Caraïbes et l'Amérique latine, malgré les nombreux défis communs. Bien que les personnes interrogées aient applaudi les efforts déployés pour surmonter les obstacles linguistiques au sein de LACRALO, ils ont dit aussi que les barrières linguistiques demeurent un point de frustration (de différentes manières). Les membres de la communauté ont également noté des différences culturelles à l'intérieur de la région qui mènent à des tensions et des malentendus.
- *Système de gouvernance qui crée des divisions* : le système de gouvernance de LACRALO et la façon dont il est utilisé pour élire les dirigeants et nommer les candidats pour des postes à l'ICANN manque de légitimité à plusieurs égards. En partie à cause des controverses emblématiques (p. ex. les votes mal comptés en 2009, le processus de 2015, etc.), et en partie parce que les gens sont en désaccord avec les principes qui devraient le guider (par exemple : vote direct vs représentation garantie par zone (c'est-à-dire des Caraïbes), qui sentent qu'ils pourraient être définitivement éclipsés par le bloc de la majorité des autres pays.)
- *Communication agressive, voire hostile* : les voies de communication principales de LACRALO, en particulier la liste de diffusion de LACRALO [les deux : lac-discuss-en@atlarge-lists.icann.org et lac-discuss-es-bounces@atlarge-lists.icann.org] prennent souvent un ton agressif, voire hostile, qui ne favorise ni la communication constructive, ni l'engagement ou le recrutement de nouveaux membres. Les efforts pour parvenir à un ton plus constructif ont été infructueux.⁴
- *Délibérations lourdes et bureaucratiques* : le processus des délibérations

³ Il y a également d'autres sources de financement des frais de déplacement, comme le programme CROPP.

⁴ Du point de vue opérationnel, l'ICANN a des normes de conduite requises qui incluent une section sur le « respect » et le comportement approprié.

sur différentes questions pour parvenir à formuler une opinion régionale est souvent perçu comme étant lourd, bureaucratique et inefficace. LACRALO a du mal à trouver un processus permettant un débat au niveau régional afin que les différents points de vue soient exprimés.

Intérêts fondamentaux :

l'équipe de médiation a demandé aux personnes interrogées quels seraient à leur avis les intérêts sous-jacents importants et a continué à les motiver pour travailler comme bénévoles et consacrer leur énergie à LACRALO.

- *Voix à l'ICANN* : la région Amérique latine et Caraïbes devrait avoir son mot à dire dans la prise de décisions de l'ICANN. LACRALO est l'espace principal que l'ICANN a créé à cet effet.
- *Trois fonctions-clés* : de nombreux participants ont décrit trois fonctions interdépendantes que LACRALO devrait jouer : 1) encourager la contribution et les opinions régionales sur les politiques de l'ICANN, 2) éduquer les parties intéressées de la région sur ces questions de politique, et 3) sensibiliser d'autres personnes et organisations qui pourraient contribuer à la communauté At-large.
- *Gouvernance « équitable »* : le système de gouvernance de LACRALO devrait être « équitable, » démocratique et promouvoir une participation diversifiée. Toutefois, comme mentionné ci-dessus, les principes pour guider cette équité sont controversés.
- *Récompenser la participation* : investir du temps dans un organisme bénévole est viable bien que le temps semble en quelque sorte une contrainte. Aider une région à s'exprimer dans le processus décisionnel de l'ICANN crée chez certains membres de la communauté un sentiment de récompense ainsi que la possibilité de participer à des conversations intéressantes et aux réseaux mondiaux. Comme mentionné ci-dessus, plusieurs personnes interrogées ont perçu cette question de façon négative. Elles ont également mentionné que certains participants de LACRALO, dont la connexion avec l'ICANN pourrait autrement être plus faible, cherchaient surtout à promouvoir leurs propres activités ou leurs carrières. Les entretiens ont aussi démontré que le fait d'avoir des expériences enrichissantes du point de vue personnel et professionnel est légitime de la part des bénévoles et n'est pas intrinsèquement incompatible pour aider LACRALO à mener à bien sa mission.

Premières réflexions sur la façon d'avancer :

les personnes interrogées ont fourni des idées sur la manière de construire une LACRALO plus efficace. Au fur et à mesure que les entrevues progressaient, l'équipe de médiation a commencé à tester ces idées autour de deux thèmes : premièrement, aider LACRALO à rétablir un sentiment partagé d'avoir un but et deuxièmement, créer un système de gouvernance moins controversé.

- *Trouver (ou rétablir) une mission partagée* : LACRALO consacre aujourd'hui trop de temps à discuter des conflits autour de sa propre gouvernance, de ses propres processus et de la manière dont les nominations et les postes de direction sont remplis. Sans une mission et un fonctionnement clairs en tant qu'organisation, les participants n'ont pas le sentiment d'avoir un objectif partagé et collectif qui pourrait mener à une action commune. Les personnes interrogées avaient des idées différentes sur la façon de créer ce sentiment d'objectif partagé. Par exemple :
 - *Créer une contribution régionale à l'ALAC* : Mettre l'accent sur son rôle en créant une/des opinion(s) régionale(s) sur les principales questions de politique de l'ICANN. Dans la pratique, cela signifie la création d'*espaces et processus pour que les membres de LACRALO soient mieux informés sur les questions les plus importantes de l'ICANN, qu'ils en discutent et cherchent à identifier les opinions clés que la région souhaite transmettre*. La région n'a pas besoin de donner un point de vue consensuel sur les différentes questions ; elle devrait plutôt être en mesure d'articuler les points de vue clés. De nombreux participants pensent que les processus actuels sont trop bureaucratiques et conduisent bien souvent au rabâchage de litiges antérieurs.
 - *Clarifier le rôle de représentant des membres de LACRALO à l'ALAC* : si la région pouvait mieux articuler ses points de vue, les membres de LACRALO auprès de l'ALAC et d'autres comités de l'ICANN pourraient exercer un rôle plus représentatif et moins personnel, avec des attentes explicites et la responsabilité de représenter la diversité des opinions issues de la région.
 - *Commencer par une activité pilote* : une personne interrogée a suggéré de créer immédiatement une initiative pilote (avant toute composante de la médiation) avec un groupe diversifié de participants qui aborderaient en profondeur la substance de certaines questions prioritaires et tenteraient d'élaborer certains messages clés de la région sur ces questions.
 - *Progrès récents dans ce sens* : en septembre, LACRALO a pris des mesures dans ce sens. Ses dirigeants se sont consacrés à prioriser certaines questions et à s'assurer qu'elles soient explicitement liées

aux thèmes prioritaires vis-à-vis de l'ICANN et l'ALAC. Étant donné qu'à bien des égards l'ICANN est une organisation technique, les participants devront posséder certaines capacités techniques pour participer de manière significative au traitement de nombreux sujets. Toutefois, d'autres questions sont moins techniques et plus orientées vers les politiques publiques, ce qui donne à d'autres groupes la possibilité de participer.⁵

- *Système de gouvernance moins controversé* : les personnes interrogées ont suggéré différentes idées sur la réforme du système de gouvernance.
 - *Augmenter le nombre de postes d'importance (peut-être à travers un système du type Conseil d'administration)*. LACRALO pourrait envisager des moyens d'assurer une représentation diversifiée et la rotation sur ce Conseil.⁶
 - *Assigner différentes personnes pour conduire les différents domaines de travail*. Partager les responsabilités de direction entre davantage de personnes. Cette approche se connecte avec l'idée d'une structure de direction du type Conseil d'administration.
 - *Réorienter l'objectif (et le titre) du « Président »*, pour refléter un rôle de facilitateur des travaux du réseau et de représentant des points de vue multiples, plutôt qu'un « directeur ».
 - *Encourager / exiger la participation active* : réduire la situation des ALS qui ne font que voter aux élections, sans présenter des contributions.
 - *Créer ou renforcer des voies à suivre (comme le programme CROPP) pour le budget destiné aux déplacements* : afin qu'un plus grand nombre de participants puissent assister aux réunions et que les postes de direction ne soient pas la principale voie.
 - *Avoir des quotas* : une représentation minimale acceptable par sous-région, afin de réduire la tension sur les principaux motifs de conflits au sein de LACRALO.

Prochaines étapes

L'équipe de médiation révisera ce rapport préliminaire suite aux commentaires de l'ensemble de la communauté de LACRALO. Cette version révisée contiendra des recommandations plus précises sur les prochaines étapes, y compris un ordre du jour pour un atelier en personne dont la réalisation est prévue pour le début de 2017.

⁵ LACRALO pourrait examiner les efforts des autres RALO pour prioriser les questions, telles que la liste des sujets d'actualité d'EURALO : <https://community.icann.org/display/alacpolicydev/At-Large+EURALO+Hot+Topics+Workspace>

⁶ Au moins une autre RALO (EURALO) possède un Conseil d'administration.

L'atelier de médiation en personne se concentrera sur trois composantes : 1) la substance, 2) le processus / communication (y compris notre règlement intérieur) et 3) les relations.

La substance c'est ce que LACRALO fera à l'avenir ; le processus / communication, c'est comment il va le faire ; et les relations assurent que les parties puissent comprendre (pas nécessairement être d'accord) les perceptions et les craintes des autres, afin qu'ils laissent plus facilement l'état de défense typique des personnes impliquées dans un conflit -- devenant ainsi plus productif dans l'élaboration d'une solution pour la substance et le processus / communication.

Compte tenu de ce que l'équipe de médiation a entendu jusqu'ici et dans ce cadre, nous croyons que l'atelier en personne se concentrera sur les questions suivantes :

- ❖ *Comment connaître le passé (c'est-à-dire les perspectives et les actions conduisant au conflit) afin d'être capables d'avancer ?*
- ❖ *Comment pourrions-nous créer et renforcer un objectif commun au sein de LACRALO et avoir des processus internes nous permettant d'agir efficacement et de manière constructive à ces fins ?*
- ❖ *Comment pourrions-nous améliorer notre système de gouvernance de façon moins conflictuelle et plus inclusive ?*

L'équipe de médiation travaillera avec les membres de la communauté de LACRALO avant l'atelier en personne pour élaborer des commentaires et des idées qui aident les participants à créer des réponses partagées à ces questions.

Liste des personnes interrogées

1. Alberto Soto
2. Alejandro Pisanty
3. Bartlett Morgan
4. Carlos Aguirre
5. Carlos Raúl Gutierrez
6. Carlton Samuels
7. Dev Anand
8. Fatima Cambroner
9. Humberto Carrasco
10. Jason Hynds
11. Jose Arce
12. Leon Sanchez
13. Maritza Agüero
14. Sergio Salinas Porto
15. Sylvia Herlein Leite
16. Vanda Scartezini