



## **Avant-projet de baromètre de la Qualité de Service**

---

- Version du 16 avril 2010 -

## Contexte

Lors de la consultation sur la gestion des noms de domaine français et ultramarins, la lisibilité de l'offre des bureaux d'enregistrements a été relevée par plusieurs contributeurs comme insuffisante pour l'utilisateur final. Certains commentaires ont évoqué le rôle que pourrait jouer l'AFNIC pour améliorer cette lisibilité. Les pouvoirs publics ont à leur tour manifesté leur intérêt pour ce type d'initiative dans la convention signée entre l'État et l'AFNIC.

Dans cette optique, l'AFNIC en partenariat avec ses bureaux d'enregistrement a entamé une réflexion lors du comité de concertation du 9 octobre 2009, des groupes de travail Marketing & Communication et du comité de concertation du 19 mars 2010. La position du Registre étant de fédérer son réseau de revendeurs, experts de leur métier, afin d'élaborer et de faire évaluer ces nouveaux indicateurs par le biais d'une société tierce. La désignation de l'AFNIC par le ministère intervenue le 2 mars 2010 a donné un cadre formel à cette démarche.

**Rappel de l'objectif :** L'observatoire de la Qualité de Service des bureaux d'enregistrement, réalisé par un acteur neutre, devra permettre aux titulaires et futurs titulaires d'avoir une bonne vision des performances et du positionnement commercial des différents prestataires, selon des critères objectifs et quantifiables, connus de tous.

## Fonctionnement du dispositif

La présence dans le baromètre est une démarche volontaire. Elle s'articule en 2 phases distinctes selon le profil métier du bureau d'enregistrement :

1. **Un questionnaire en ligne** auprès d'un panel de titulaires.
2. **Une série de mesures** techniques.

L'ensemble des questions et des mesures constituera 4 notes principales et 1 optionnelle :

- Service Client (sur 5 points)
- Clarté de l'information (sur 5 points)
- Accompagnement administratif et technique (sur 5 points)
- Satisfaction globale (sur 5 points)
- Hébergement DNS (critère optionnel - sur 5 points)

## Bénéfices pour le bureau d'enregistrement

La participation à l'observatoire permettra à chaque bureau d'enregistrement **volontaire** de mettre en avant la Qualité de Service rendue à ces clients au travers d'une étude indépendante et objective. Le résultat obtenu sera porté par l'AFNIC et un partenaire média dans une optique de lisibilité et de transparence des offres. Cette visibilité apportée aux bureaux d'enregistrement sera directement dépendante du plan de communication détaillé plus loin.

## Le questionnaire en ligne

Le titulaire d'un nom de domaine aura à se prononcer sur sa relation avec son bureau d'enregistrement, la qualité du service client, les performances techniques, le positionnement tarifaire et l'offre qu'il plébiscite. Cette étape s'articulera autour des points suivants :

- le panel dédoublé sera constitué de 5 % des titulaires de chaque portefeuille des bureaux d'enregistrement ;
- un e-mail au nom du registre informera de la démarche avec une url d'accès ;
- le questionnaire en ligne sera anonyme et contrôlé sur l'IP du répondant.

## Les mesures techniques

Pour les acteurs concernés, les résultats obtenus seront complétés par des mesures réalisées sur un certain nombre d'indicateurs propres aux activités d'hébergeur DNS :

- Temps de résolution des serveurs DNS du BE  $\leq$  Xms : Oui / Non
- 3 passages de ZoneCheck /an sur un échantillon de domaines du portefeuille doivent se solder sans erreur : Oui / Non
- Support de l'IPv6 : Oui / Non
- Cohérence des données entre serveurs primaires et secondaires (déf. niveau d'erreur acceptable) : Oui / Non
- Situation des serveurs NS sur des réseaux différents : Oui / Non

Selon la nature des mesures, elles seront effectuées par un prestataire et/ou à l'AFNIC uniquement si cela est indispensable. Dans un souci de transparence, chaque bureau d'enregistrement pourra accéder à ses propres résultats dans l'Extranet.

## Synthèse et communication des résultats

L'ensemble des données sera traité par une société tierce et indépendante afin de produire un classement objectif basé sur l'ensemble des critères. Un seuil minimum de répondants sera nécessaire pour inscrire les résultats du bureau d'enregistrement dans l'observatoire. Ce seuil à valider avec le prestataire devrait être aux alentours de 30.

Les résultats seront communiqués sous forme **d'observatoire relayé au travers d'un partenariat** avec un support à fort trafic (l'internaute.com, neteco.com, jdnet, 01net...).

Afin d'éviter toute comparaison entre acteurs sur la seule base tarifaire, la présentation reflètera l'offre plébiscitée par le titulaire afin de créer des **catégories d'offre** :

- Nom de domaine seul
- Nom de domaine avec un ou plusieurs compte(s) e-mail personnalisé(s)
- Nom de domaine avec hébergement
- Nom de domaine avec conseils juridiques, administratifs et techniques avancés

Si le seuil minimum de répondants est suffisant, un bureau d'enregistrement pourra apparaître dans plusieurs catégories d'offre afin de refléter au mieux ses activités.

## Offre : Nom de domaine avec hébergement

Bureau d'enregistrement	Service Client	Clarté de l'information	Accompagnement administratif et technique	Satisfaction globale	Hébergement DNS (activité optionnelle)	Catégorie de prix
BE N°1	-	↑	↑	-	N.C.	C
BE N°2	↑	-	↑	↑	-	B
BE N°3	↑	↑	-	↑	-	D
BE N°4	↑	-	-	↓	↑	A
...	...	...	...	...	...	...

- note comprise entre 5 et 4
- note comprise entre 4 et 2.5
- note en dessous de 2.5

Le prix indiqué par le titulaire pour l'acquisition de son nom de domaine sera retranscrit par tranches tarifaires sur cinq lettres : A = 0 à 20€/ B = 21 à 40€/ C = 41 à 60 €/ D = 61 à 80€/ E = 81 à 100€

En parallèle, l'AFNIC se fera le relais des résultats au travers d'un **communiqué de presse et d'une mise en avant sur son site Internet**. Dans le cadre des relations privilégiées avec les bureaux d'enregistrement membres de l'AFNIC, les données individualisées seront mises à disposition dans l'Extranet afin de mieux appréhender les axes d'amélioration propres à chaque acteur.

## Périodicité du baromètre

Le rythme de publication de l'observatoire sera évidemment un point important car il conditionnera l'enveloppe budgétaire. À ce jour, le dispositif a été imaginé sur un **rythme annuel** mais une périodicité plus courte peut être envisagée pour alimenter une thématique chez le partenaire et refléter les efforts d'amélioration des bureaux d'enregistrement. Ce point sera aussi influencé par les éventuels efforts commerciaux du prestataire retenu afin de produire un observatoire biannuel dans le cadre du budget initial.

## Modèle économique

Le projet est actuellement estimé entre 30 et 40 k€ par an selon la société tierce qui sera retenue et sur un rythme de publication annuel.

Le niveau de Qualité de Service requis étant relativement élevé, Seule une partie des revendeurs choisiront de participer à l'observatoire. Nous estimons que 70 % des cinquante plus gros revendeurs ainsi que 10 % des autres seront candidats soit une centaine de participants représentant plus de 95 % du marché du .fr. Sur ces candidats potentiels, 70 % sont membres de l'AFNIC.

À ce titre, nous pouvons considérer qu'une partie des cotisations des membres participants subventionneront entre 1/3 et 1/2 du projet et qu'il semble opportun de demander aux autres participants une contribution d'une centaine d'euros pour couvrir les frais de participation. Ce point reste ouvert et nécessite une décision quant à la mise en place d'une contribution et son montant.