



## **Avant-projet de statut différenciant des bureaux d'enregistrement**

---

- Version du 16 avril 2010 -

## Contexte

Depuis plusieurs années certains bureaux d'enregistrement émettent le souhait que l'AFNIC renforce son soutien aux bureaux d'enregistrement, et notamment mette mieux en valeur ceux d'entre eux qui sont mobilisés à ses côtés.

Suite à la présentation du plan d'actions 2010 lors du comité de concertation du 9 octobre 2009 et aux premiers retours recueillis lors des groupes de travail Marketing & Communication et du comité de concertation du 19 mars 2010, les bureaux d'enregistrement présents ont indiqué leur souhait de disposer d'un statut différenciant non obligatoire basé sur des méthodes de validation similaires à celles déjà en place chez nos homologues. La désignation de l'AFNIC par le ministère intervenue le 2 mars 2010 a donné un cadre formel à cette demande.

**Rappel de l'objectif :** la démarche devant promouvoir les acteurs les mieux formés et les plus actifs, elle sera à destination des bureaux d'enregistrement revendeurs des principaux services du .fr.

## Fonctionnement du dispositif

Deux conditions sont à réunir pour prétendre au statut.

### 1. La signature d'un avenant au contrat d'enregistrement stipulant :

- a. son engagement à la vente des services du .fr suivants :
  - l'enregistrement et la gestion des .fr ;
  - l'enregistrement et la gestion des termes réservés ;
  - la gestion de l'ensemble des procédures (CREATE, TRADE, TRANSFER...);
  - DNSSEC à terme.

Nous avons l'intention d'ajouter à cette liste d'autres technologies et services selon la maturité du marché.

- b. le maintien d'objectifs de qualité ;
- c. Au minimum, un canal de vente directe auprès des futurs titulaires qu'ils soient particuliers et/ou personnes morales.

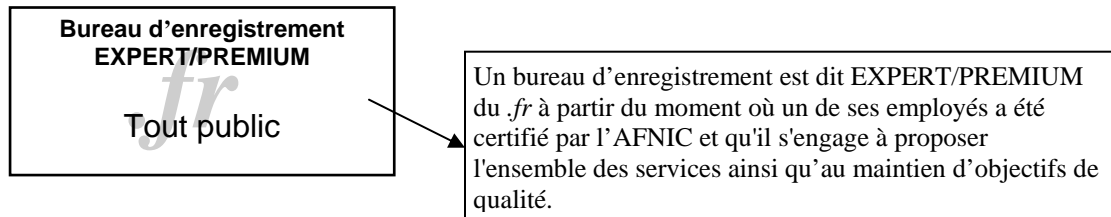
### 2. La certification d'au moins un salarié du bureau d'enregistrement sur un ensemble de thématiques.

## Bénéfices pour le bureau d'enregistrement

### 1. Un logotype spécifique

L'utilisation d'un logotype spécifique par catégorie de titulaires (particulier/entreprise/tout public) permettra de mettre en valeur l'expertise détenue. Il permettra d'ouvrir une *pop-up* explicative sur le fonctionnement du statut. Cette dernière pourrait voir sa gestion déportée à l'Office d'enregistrement sous forme de contenu *push* afin de mieux gérer les retraits temporaires du statut.

Après un premier sondage auprès des bureaux d'enregistrement membres du GTMC (Groupe de Travail Marketing & Communication), les termes « Expert » et « Premium » semblent plébiscités. Ces choix doivent encore être discutés au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre 2010.



## 2. Une mise en avant dans l'annuaire

Dans le cadre du projet de refonte de l'annuaire [annuaire des bureaux d'enregistrement sur le site de l'AFNIC], il est envisagé une mise en tête de liste des « bureaux d'enregistrement Expert/Premium » lors d'une recherche sans critère qualifiant et une option de recherche exclusive sur cette catégorie de bureau d'enregistrement.

## 3. Une communication dédiée

Au travers d'une page dédiée sur le futur site Internet de l'AFNIC, le public pourra prendre connaissance des bénéfices liés aux bureaux d'enregistrement s'inscrivant dans cette démarche et du soutien de l'Office d'enregistrement.

# Le processus de certification

Partie intégrante du processus d'accès au statut, l'évaluation individuelle d'au moins un salarié sera réalisée au travers d'un questionnaire de 80 questions à répondre en 1h. Le processus sera accessible à l'ensemble de nos bureaux d'enregistrement au travers d'un contenu bilingue (questionnaire en ligne et sessions d'évaluation).

## 1. Les thématiques abordées

Les thématiques abordées couvriront l'ensemble du spectre du .fr. L'objectif n'étant pas de tester les candidats sur des questions poussées par thématique mais de créer des référents internes ayant une vision globale des enjeux et contraintes dans le cadre d'un enregistrement.

- Charte de nommage du .fr
- Guide des procédures
- Contrat d'enregistrement et ses annexes
- Observatoire du marché des noms de domaine en France
- Les bonnes raisons de choisir un .fr
- L'AFNIC
- FAQ des bureaux d'enregistrement
- Le DNS

## 2. La préparation à l'évaluation

L'AFNIC se propose de mettre à disposition un questionnaire d'entraînement en ligne afin de préparer les sessions d'évaluation.

### 3. Obtention de la certification

La remise d'un certificat valable 2 ans sera conditionnée à l'obtention d'au moins 56 bonnes réponses (70 %). Seul un salarié ayant un contrat de travail en cours de validité avec le bureau d'enregistrement souhaitant être éligible au statut pourra participer aux sessions d'évaluation. La certification sera nominative et non transférable. Elle restera active dans le cas d'un changement d'employeur mais le détenteur ne pourra représenter plusieurs bureaux d'enregistrement simultanément.

### 4. Périodicité

Les sessions d'évaluation seront programmées 2 fois par an dans les locaux de l'AFNIC. Afin de faciliter l'organisation des déplacements de nos bureaux d'enregistrement, il pourra être convenu d'organiser les sessions d'évaluation proches de groupes de travail Marketing & Communication, Juridique ou Technique.

janv.	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
Test des dates de certification											
		Session d'évaluation à l'AFNIC						Session d'évaluation à l'AFNIC			

## Objectifs de qualité

Il a été abordé lors du dernier comité de concertation l'ajout d'objectifs de qualité pour les bureaux d'enregistrement bénéficiant du statut différenciant afin que les efforts de formation qu'ils auront consentis se reflètent dans leurs engagements. À cet effet, 5 objectifs ont été définis, la période de mesure des indicateurs restant à préciser.

#### 1. Qualité des données transmises

Il sera toléré un maximum de 25 % de suppression en cas de contrôle aléatoire et suite à des modifications Whois.

#### 2. Fourniture du code Auth\_Info

Suite à la réception d'une réclamation par le service Support concernant le non envoi du code Auth\_Info, il sera toléré 1 escalade au niveau 1 de la procédure par an (Mise en demeure par AR). Pour information, 75 % des réclamations sont résolues dès l'envoi d'un e-mail de rappel.

#### 3. Taux d'implication dans les procédures de résolutions de litige

L'indicateur quant à l'implication du bureau d'enregistrement dans les procédures de résolutions de litige ne devra pas dépasser un maximum de 5 % de son portefeuille.

#### 4. [Sous réserve] Qualité des informations transmises aux titulaires

Le taux d'appel au Support de l'AFNIC concernant un bureau d'enregistrement au sujet d'informations erronées fournies par leur Service Client ne devra pas dépasser 25 %.

## 5. [Sous réserve] Pourcentage de dossiers incomplets

Il sera accepté un maximum de 15 % de dossiers incomplets transmis à l'équipe en charge de la gestion des noms de domaine dans le cadre de procédures manuelles.

Pour information, les 2 derniers objectifs nécessiteront la mise en place d'outils de suivi actuellement en cours de discussion pour 2011.

## Suivi et retrait du statut

La validité des certifications sera suivie afin de garantir le maintien du statut. Dans le cas où le bureau d'enregistrement ne peut justifier d'au moins un employé certifié, un délai maximum de 6 mois sera accordé pour passer l'évaluation lors d'une prochaine session.

*Test semestriel des bureaux d'enregistrement sur la déclaration d'un statut différenciant*

*Si Oui => Test des dates de fin de certification.*

*Si <= à 6mois => Génération d'un e-mail automatique demandant l'envoi de justificatifs (copie d'une certification individuelle).*

*Si aucun certificat ne couvre les 6 mois => Maintien jusqu'à la prochaine session*

*Si caduque => Retrait du statut*

En cas de manquement du bureau d'enregistrement à l'une de ses obligations présentes dans l'avenant (fourniture de l'ensemble des services, objectifs de qualité, certification d'au moins un employé), l'AFNIC suivra la procédure existante de contrôles et d'escalade, en s'appuyant le cas échéant sur une des sanctions suivantes :

- **avertissement par courrier électronique** : l'avertissement est une sanction mineure. Il a pour but de rappeler le bureau d'enregistrement à ses obligations ;
- **observation sur site** : l'observation sur le site de l'AFNIC consiste à rendre public le ou les manquements relevés. Elle tend à rétablir l'équilibre de l'information auprès du public ;
- **suspension provisoire** : lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le retrait du statut différenciant du bureau d'enregistrement sous quarante-huit (48) heures pour une durée de quinze (15) jours calendaires ;
- **résiliation** : la résiliation du statut différenciant pour l'année en cours est prononcée de plein droit à l'issue d'un préavis de quinze (15) jours calendaires notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les sanctions proposées ci-dessus s'inscrivent dans le cadre du contrat d'enregistrement et sont moins dissuasives dans le cadre du retrait d'un statut que de l'arrêt d'une activité commerciale. Il est donc proposé de **réfléchir à une grille de sanctions indépendante** comme la suspension provisoire sur une durée de 3 mois ou la résiliation pour une année calendaire.

Enfin, la sanction prononcée par l'AFNIC sera proportionnelle à la gravité du ou des manquement(s) relevé(s). Les sanctions sont indépendantes les unes des autres et ne seront pas considérées comme des étapes impératives.