



Office d'enregistrement du *.fr*

Rapport d'activité au Ministre

Exercice 2010



Table des matières

Contexte de la Convention	4
2010, une année consacrée à la mise en œuvre des engagements de l'office d'enregistrement.....	6
Les grands jalons de l'année 2010.....	6
Récapitulatif des engagements financiers de l'AFNIC	7
1. Activité de l'office d'enregistrement.....	7
1.1. Activité	7
1.1.1. Données chiffrées liées à l'exploitation du domaine <i>.fr</i>	7
1.1.2. Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet de litiges	8
1.1.3. Liste des demandes motivées d'enregistrement des termes dont l'enregistrement n'est pas autorisé ou réservé, et suites données à ces demandes	9
1.1.4. Bilan des tests annuels et résultats des vérifications menées dans le cadre du plan de continuité de service	10
1.2. Exigences de permanence, de qualité et de disponibilité du service.....	10
2. Développement de l'internet et de l'innovation	13
2.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC.....	13
2.1.1. Réalisations 2010	13
a) Projet « Plate-forme Très Haut Débit » (THD), programme coopératif de plate-forme régionale d'expérimentations sur les services et contenus Très Haut Débit (THD).	13
b) Projet WINGS (ONS fédéré, F-ONS).....	13
c) Projet Proxi-Produit	14
2.1.2. Programme de travail 2011	15
a) Développement de la maîtrise et de l'expertise et transfert des savoirs et des savoir-faire	15
b) Perspectives et opportunités à l'horizon 2011 de projets R&D.....	15
2.2. Engagements.....	15
3. Sécurité du <i>.fr</i>	17
3.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC.....	17
DNSSEC : une évolution nécessaire et structurante.....	17
Nouveau Datacenter : un investissement significatif pour anticiper sur les besoins futurs du <i>.fr</i>	18
Transparence et qualité de service	20
3.2. Engagements.....	20
4. Lisibilité de l'offre et promotion du <i>.fr</i>.....	21

4.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC.....	21
La concertation :.....	21
Promouvoir et développer le <i>.fr</i>	21
4.1.1. Observatoire public des bureaux d'enregistrement	22
4.1.2. Annuaire des bureaux d'enregistrement proposant l'enregistrement de noms de domaine en <i>.fr</i>	22
4.1.3. Référencement spécifique des bureaux d'enregistrement qui remplissent certaines conditions comme la réussite à des tests techniques et l'offre de l'intégralité des services du <i>.fr</i>	22
4.2. Engagements.....	23
Publication de documents de référence valorisant l'expertise de l'AFNIC	23
Des actions de promotion du <i>.fr</i> et d'explicitation des bénéfices liés à l'utilisation des noms de domaine	25
Résultat des actions de communication 2010.....	26
Préparer l'ouverture à l'Europe	26
5. Environnement et développement durable.....	27
5.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC.....	27
6. Personnel de l'office d'enregistrement	28
6.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC.....	28
Des effectifs en croissance constante et maîtrisée	28
Une politique de formations volontariste, au service de l'excellence opérationnelle	28
6.2. Engagement sur le personnel de l'office d'enregistrement.....	29



Office d'enregistrement du *.fr*

Rapport d'activité au Ministre Exercice 2010

À la suite de sa désignation comme office d'enregistrement du *.fr* le 2 mars 2010 par le Ministre chargé de l'Industrie, l'AFNIC a signé avec l'État une Convention portant sur l'attribution et la gestion du nom de domaine de premier niveau correspondant au *.fr*.

Ce texte fixe précisément les rôles et obligations de l'office d'enregistrement, ainsi que les engagements pris par celui-ci à l'égard de l'État.

Le présent document constitue le Rapport annuel devant être adressé chaque année avant le 30 juin au Ministre chargé des communications électroniques. Il couvre l'année 2010.

Désignation de l'AFNIC par M. Christian Estrosi, Ministre chargé de l'Industrie

http://www.legifrance.gouv.fr/jopdf/common/jo_pdf.jsp?numJO=0&dateJO=20100302&numTexte=46&pageDebut=04258&pageFin=04259

Texte de la Convention État-AFNIC

http://www.telecom.gouv.fr/fonds_documentaire/conventions/ConventionEtat-AFNIC.pdf

Contexte de la Convention

Issue de l'INRIA qui avait obtenu la délégation du *.fr* en septembre 1986, l'AFNIC gère cette ressource publique depuis 1998. Association loi 1901 créée à l'initiative des pouvoirs publics, elle agit dans l'intérêt général et en tant que moteur du développement de l'internet en France et dans le monde.

La désignation de l'AFNIC comme office d'enregistrement du *.fr* en mars 2010 a clarifié le cadre juridique de son activité et précisé les exigences des pouvoirs publics à son égard. L'AFNIC a immédiatement engagé la mise en œuvre de ses engagements, qui sont très largement tenus à la date de rédaction de ce premier rapport d'activité.

Toutefois, l'événement marquant de la période a été la décision QPC n°2010-45 du Conseil Constitutionnel, et les travaux qui s'en sont suivis. Même si le motif de la décision, l'incompétence négative du législateur, ne mettait pas en cause les pratiques établies par le décret du 6 février 2007 et la désignation de l'office

d'enregistrement du *.fr*, l'abrogation, à compter du 30 juin 2011 du cadre juridique des noms de domaine en France créait une grande incertitude.

La mise en œuvre du nouveau cadre législatif issue de la loi n°2011-302 du 22 mars 2011 constituera bien entendu un des temps forts de l'année 2011. L'AFNIC prépare activement cette transition, en relation étroite avec le Ministère puisque, par exemple, celui-ci doit désormais homologuer le Règlement des procédures de gestion de litige. Bien que l'urgence ne lui permette pas de procéder à des concertations aussi larges qu'habituellement, elle poursuivra son action d'information des publics concernés sur les modifications des règles d'enregistrement afin d'assurer une transition ordonnée.

Enfin, comme l'exigeait sa désignation et comme la Loi l'a confirmé, l'AFNIC ouvrira le *.fr* aux personnes morales et physiques de l'Union européenne avant la fin de cette année.

Comme on le voit, après une année 2010 marquée par la mise en œuvre des engagements pris, l'année 2011 demeure une année extrêmement active pour l'office d'enregistrement du *.fr*. La mise en œuvre et l'accompagnement des profonds changements induits par la Loi du 22 mars 2011 constituent l'ambitieuse feuille de route de l'AFNIC pour cette année.

2010, une année consacrée à la mise en œuvre des engagements de l'office d'enregistrement

2010 a été pour l'AFNIC une année dédiée au renforcement de la sécurité et à l'optimisation de la qualité de service. Sécurité d'abord, par l'investissement dans les infrastructures avec l'ouverture de notre nouveau Datacenter de tier 4 (niveau le plus sévère de conservation des systèmes), mais aussi sécurité par la signature de .fr au moyen de la technologie DNSSEC.

Au-delà de ces actions visant à renforcer la résilience de l'internet en France, l'AFNIC a aussi mené des actions couronnées de succès en matière de promotion et de développement du .fr (1.9 millions franchis en 2010, 2 millions le 15 avril 2011). Elle a par ailleurs aligné dans les délais prévus sa charte d'enregistrement aux conditions posées lors de sa désignation en tant qu'office d'enregistrement, notamment en ce qui concerne l'ouverture aux Français résidant à l'étranger.

2010 a enfin été une année particulièrement riche en matière de R&D, de nombreux projets étant poursuivis ou initiés, avec l'ambition pour l'AFNIC d'être un acteur majeur en France du développement de l'internet – au présent comme au futur, et au service de l'intérêt général.

La décision du Conseil constitutionnel du 6 octobre 2010 a créé un contexte incertain au point de vue juridique, qui est en bonne voie de stabilisation au moment de la rédaction de ce rapport grâce à l'adoption de la loi n° 2011-302 du 22 mars 2011 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière de santé, de travail et de communications électroniques, en son Article 19.

Les grands jalons de l'année 2010

Janvier 2010 : l'AFNIC déploie son propre nuage *anycast* ; cette technique d'adressage et de routage autorise la redirection de données vers les serveurs informatiques les plus proches ou les plus efficaces. Elle renforce également les performances et la sécurité des architectures DNS.

2 mars 2010 : l'AFNIC est désignée office d'enregistrement de l'extension .fr par le Ministre de l'industrie pour une durée de sept ans.

16 mars 2010 : entrée en vigueur de la nouvelle charte de nommage pour les noms de domaine .fr. Ouverture de l'extension .fr aux Français domiciliés à l'étranger.

Juillet 2010 : l'AFNIC initie la publication d'un tableau de bord mensuel de la qualité de ses services. Publication des résultats positifs de l'enquête de satisfaction auprès des BE, initiée en décembre 2009, avec une croissance de 0.4 point par rapport à février 2009.

14 septembre 2010 : signature de la racine des extensions *.fr* et *.re* au moyen du protocole DNSSEC (DNS Security Extensions). Ce protocole permet de sécuriser toujours plus le DNS.

Novembre 2010 : lancement d'une action de communication ciblée auprès de nos clients et prescripteurs de *.fr*.

Récapitulatif des engagements financiers de l'AFNIC

Le tableau suivant reprend les engagements de l'AFNIC et les éléments qui y sont relatifs.

Action	Objectif / niveau d'engagement	Réalisé
(1) Investissements pour la promotion du <i>.fr</i>	10% du Chiffre d'affaires	16 %
(2) Investissements pour le développement de l'internet et de l'innovation	30% des bénéfices de l'année précédente	52 %
(3) Investissement pour la sécurité du <i>.fr</i>	> 5% du Chiffre d'affaires	8.68 %
(4) Politique de formation du personnel	>= à 3% de la Masse salariale	2.16 %
(5) Recours à la sous-traitance	< 5% du Chiffre d'affaires	Oui

1. Activité de l'office d'enregistrement

1.1. Activité

1.1.1. Données chiffrées liées à l'exploitation du domaine *.fr*

La Convention Etat-AFNIC précise que « au moyen d'une comptabilité analytique, l'office d'enregistrement rend compte des produits, charges et investissements consacrés à la réalisation de la convention. »

Nature	Montant 2010 (€)
Produits d'exploitation	9 019 470
Charges d'exploitation	8 229 183
Investissements	971 004

Les produits d'exploitation sont induits par la dynamique de croissance persistante des créations de noms de domaine (+17%), faisant du *.fr* l'une des extensions nationales les plus dynamiques de l'Union européenne en 2010. Ce facteur se conjugue à une bonne stabilité du taux de renouvellement, qui reste proche de 80% des noms détenus en portefeuille au 31/12/2009 – quand celui du *.com* reste inférieur à 75%.

Le tableau suivant permet d'établir que le Chiffre d'affaires total de l'office a été de 9 019 470 € en 2010. Il présente aussi le détail des prestations en indiquant le nombre de noms de domaine concernés par chacune d'entre elles.

Prestation	Nombre (en noms de domaine)	Chiffre d'affaires (€)
Créations	599 746	2 901 391
Suppressions	332 673	-
Renouvellements (maintenance)	1 219 540	5 959 006
Restaurations [1]	25 309	121 962
Transmissions à un autre titulaire	31 980	157 198
Changements de bureau d'enregistrement (transferts)	44 016	216 970
Maintenance / Factures à émettre	-	108 389
Maintenance / Produits constatés d'avance [2]	-	- 445 446
Chiffre d'affaires total		9 019 470
Autres indicateurs d'activité	Nombre (en noms de domaine)	
Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet d'un litige judiciaire ou extrajudiciaire[3]	136	-
Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet d'une vérification d'éligibilité par les services de l'AFNIC	10 301	-
Nombre de bureaux d'enregistrement enregistrant des noms de domaine dans le domaine .fr au 31/12/2010	807	-

[1] Opération de réactivation d'un nom de domaine pendant la période de rédemption de 30 jours consécutive à une suppression ; ce service a été mis en activité en avril 2009.

[2] Produits constatés d'avance : cette ligne est due au mode de facturation de la maintenance des noms de domaine, au prorata temporis en fonction de la date d'échéance : les noms renouvelés en janvier (facturés en février) sont comptabilisés à 100%, les noms renouvelés en février (facturés en mars) sont comptabilisés pour 11/12^e, 1/12^e étant comptabilisé en Produits constatés d'avance, etc.

[3] Via le centre d'arbitrage de l'OMPI, le centre de médiation et d'arbitrage de Paris (CMAP), la procédure PREDEC de l'AFNIC de résolution des cas de violations manifestes des dispositions du décret du 6/2/2007

1.1.2. Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet de litiges

Au global en 2010, l'office d'enregistrement :

- a traité 412 demandes de levées d'anonymat, dont 356 acceptées et 54 refusées ;
- a géré 365 demandes de vérification d'éligibilité et 21 demandes de modification des données whois, concernant au total 10 300 noms de domaine ;
- a ouvert 87 dossiers dans le cadre de la Procédure « PREDEC », a rendu 77 décisions dont 59 favorables au demandeur et 15 défavorables ;
- 44 PARLs ont par ailleurs été traitées directement via l'OMPI (Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle), sans passer par l'AFNIC.

Au total, les services de l'AFNIC ont donc apporté une contribution pour faciliter la résolution de près de 1 000 dossiers.

1.1.3. Liste des demandes motivées d'enregistrement des termes dont l'enregistrement n'est pas autorisé ou réservé, et suites données à ces demandes

Le tableau ci-dessous rassemble toutes les demandes traitées en 2010.

N°	Nom de domaine	Demandeur	Raison de non attribution	Date de demande	Décision	Motifs
7	assemblee.fr	Assemblée nationale	Terme réservé - Etat	7/10/10	ACCORD	Terme fondamental demandé par une entité ayant une légitimité de par son statut, sa fonction sur le terme demandé
6	brias.fr	Quentin Brias	Terme réservé - collectivité territoriale	11/08/10	ACCORD	Le demandeur détient l'autorisation de la collectivité
5	candas.fr	Vannerie Candas Frères	Terme réservé - collectivité territoriale	7/06/10	ACCORD	Le demandeur détient l'autorisation de la collectivité
4	mages.fr	Sté Mages	Terme réservé - collectivité territoriale	2/06/10	REFUS	Pas d'autorisation de la commune
3	molinet.fr	Sté Molinet	Terme réservé - collectivité territoriale	14/04/10	ACCORD	Le demandeur dispose d'une marque et de l'autorisation de la collectivité
2	fontaine.re	Laurent Fontaine	Terme réservé - collectivité territoriale	11/03/10	ACCORD	Le demandeur dispose d'un droit légitime (nom patronymique et raison sociale) et aucune collectivité territoriale de ce nom n'est située sur le territoire correspondant à l'extension demandée
1	sage-femme.fr sages-femmes.fr sagefemme.fr sagesfemmes.fr	Ordre des sages femmes	terme réservé - professions réglementées	8/02/10	ACCORD	Terme fondamental demandé par une entité ayant une légitimité de par son statut, sa nature ou sa fonction

1.1.4. Bilan des tests annuels et résultats des vérifications menées dans le cadre du plan de continuité de service

L'AFNIC travaille depuis mi-2010 à la mise en place d'un data center externe et à la mise au point d'un Plan de Continuité de Service sur le site de Saint-Quentin. L'ensemble du site externe est désormais prêt et la mise en production a commencé, service par service depuis le 22 mars 2011. En parallèle les mécanismes de reprise site à site sont en phase de déploiement et seront testés en octobre 2011.

En attendant il existe bien sûr des mécanismes partiels de reprise :

- sur la base de données avec un site distant à l'INRIA
- sur le DNS : par construction les sites sont répartis de par le monde

1.2. Exigences de permanence, de qualité et de disponibilité du service

L'office d'enregistrement rend compte de l'atteinte des objectifs de qualité de service dans la publication mensuelle d'un tableau de bord sur son site internet, à savoir :

Service DNS	
Performance et disponibilité de la résolution des noms de domaine en <i>.fr</i> :	OBJECTIF ATTEINT
<ul style="list-style-type: none">• Le service de résolution du <i>.fr</i> sera disponible 100 % du temps avec un délai de réponse inférieur à 300 ms¹.• Une mesure additionnelle de performance sera réalisée pour assurer qu'au moins 75 % des serveurs faisant autorité sur la zone <i>.fr</i> ont répondu en moins de 150 ms².	<p>Cet engagement de disponibilité et de performance a été réalisé chaque mois en 2010.</p> <p>Cette mesure n'est pas encore calculée de manière synthétique à ce jour du fait de la complexité du dispositif à mettre en œuvre. Toutefois les dispositifs de surveillance existants, suivis au quotidien par les équipes d'exploitation sont en place et permettent d'indiquer que le niveau de service apparaît conforme à l'objectif.</p> <p>Des discussions sont en cours avec un prestataire externe pour produire un indicateur pertinent.</p>

¹ Délai entre l'émission de la requête et la réception de la réponse, du point de vue utilisateur.

² Idem

Service d'enregistrement	
<p>Traitement des opérations de création de noms de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes (de la réception de la requête du Bureau d'enregistrement à l'accusé réception, indiquant que la création est visible dans la base Whois).</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p> <p>En moyenne, 89,4 % des opérations de création de noms de domaine ont été réalisées dans un délai inférieur à 3 secondes, avec un plus haut à 91,5 % et un plus bas à 87 %. Ce chiffre est inférieur à nos attentes et l'année 2010 a permis d'en identifier les causes. Celles-ci sont liées à des problèmes de performances de certaines couches middleware et des travaux de mise à niveau sont planifiés pour le premier semestre 2011.</p>
<p>Pour les autres processus d'enregistrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des personnes morales dans les 30 jours ouvrés. • Traitement des dossiers avec autorisation : traitement dans les deux jours ouvrés dans 90 % des cas (le reste étant des dossiers nécessitant des expertises complémentaires). 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>L'automatisation poussée de la procédure d'identification des personnes morales permet aux agents de se concentrer sur les cas les plus épineux, et de tenir le délai des 30 jours ouvrés dans 98 % des cas. L'intégralité des dossiers avec autorisation a été traitée dans les deux jours ouvrés.</p>
<p>Délai de publication des nouveaux enregistrements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fréquence de mise à jour du fichier de zone toutes les 60minutes, 24 h/24, 7 jours / 7. 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>La fréquence de mise à jour du fichier de zone est généralement légèrement inférieure aux 60 minutes requises.</p>
<p>Service d'accès à la base Whois : réponse aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms.</p> <p>Niveau de service similaire pour le service de vérification de disponibilité d'un nom de domaine, mis à la disposition des bureaux d'enregistrement.</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p> <p>L'objectif étant réalisé dans environ 95 % des cas. Cette performance devrait s'améliorer en 2011 grâce aux travaux mentionnés plus haut.</p>

Service client	
<p>Appels téléphoniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge des appels sans surfacturation. • Prise en charge des appels des bureaux d'enregistrement en moins de 3 minutes dans 90 % des cas. • Mise en place d'une option « être rappelé par notre service » pour les autres appelants. 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p> <p>Aucune surfacturation n'est appliquée aux appels reçus par les services de l'AFNIC.</p> <p>Le temps moyen d'attente avant prise en charge d'un appel a été de l'ordre de 15 secondes en 2010. 99 % des appels ont été pris en charge en moins de 3 minutes.</p> <p>Cette option a été mise en production fin avril 2011.</p>

<p>Courrier électronique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge de 100 % des requêtes en moins de 3 jours. • Réponses qualifiées dans ce même délai pour 90 % des requêtes (les requêtes restantes nécessitant de solliciter des experts de l'office d'enregistrement). 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>100 % des requêtes sont prises en charge en moins de 3 jours.</p> <p>En 2010, 95 % en moyenne des requêtes ont reçu une réponse qualifiée en moins de 3 jours.</p>
<p>Délai d'information sur les opérations techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annonce des opérations de maintenance sur son infrastructure technique 10 jours avant l'opération. • Information des bureaux d'enregistrement et du public sur le site www.afnic.fr/operations dans un délai d'une heure en cas d'incident perturbant la qualité des services. 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF PARTIELLEMENT ATTEINT</p> <p>100 % des opérations de maintenance sur l'infrastructure technique ont été annoncés au moins 10 jours à l'avance.</p> <p>80 % des incidents perturbant la qualité des services ont été annoncés sur le site www.afnic.fr/operations dans un délai d'une heure.</p>

2. Développement de l'internet et de l'innovation

2.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC

Chaque année, l'office d'enregistrement établit et transmet au ministre chargé des communications électroniques un programme de travail concernant ces actions de développement de l'internet et de l'innovation. Ce programme de travail identifie :

- des actions de recherche-développement réalisées en interne à l'AFNIC ;
- des actions de recherche-développement coopératives, c'est-à-dire réalisées en partenariat avec au moins une organisation tierce ;
- des actions de transfert de connaissance auprès de partenaires externes de l'AFNIC ;
- un « prix AFNIC de l'innovation » attribué à des projets portant sur des thématiques liées au développement technique de l'internet.

2.1.1. Réalisations 2010

En 2010, les actions R&D de l'AFNIC se sont portées sur un certain nombre d'actions menées en interne et en coopération avec d'autres organisations :

a) **Projet « Plate-forme Très Haut Débit » (THD), programme coopératif de plate-forme régionale d'expérimentations sur les services et contenus Très Haut Débit (THD).**

- **Objectif :** aider à la mise au point de projets industriels de services et contenus en ligne liés aux réseaux Très Haut Débit, par les expérimentations à grande échelle et par l'évaluation des pratiques ; capitaliser sur les observations des usages dans le cadre des expérimentations Très Haut Débit, dans une perspective de constitution d'un Observatoire des services, contenus et pratiques numériques sur l'Île-de-France.
- **Partenaires :** Pôle de compétitivité Cap Digital (Région Île-de-France), Institut Télécom, l'Université Paris 13, Orange, Maxicours, le Centre Pompidou et l'AFNIC.

b) **Projet WINGS (ONS fédéré, F-ONS)**

- **Objectif :** rechercher, étudier, expérimenter et évaluer des solutions pour des racines ONS (pour *Object Naming Service*) multiples avec l'espoir de proposer un nouveau modèle de gouvernance, par lequel la responsabilité/autorité ultime de la gestion du système ONS ne reviendrait plus qu'à un seul pays (racine unique), mais serait plutôt répartie de manière équitable entre plusieurs acteurs.
- **Partenaires :** GS1 France.

c) **Projet Proxi-Produit**

- **Objectif** : permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations (issues des producteurs ou des fabricants) sur les produits de grande consommation
- **Partenaires** : GS1 France, Adenyo (société spécialisée dans le développement d'applications mobiles), dans le cadre du consortium Proxi-Produit créé suite au lancement de l'appel à projet Proxima Mobile par la Délégation aux Usages de l'internet (DUI)

L'AFNIC mène aussi au quotidien des actions de transferts de connaissances :

- prestations auprès d'autres registres, comme dans le cas du système de registre arabisé (IDN) *.tounes*
- réalisations d'enquêtes telle que Enquête de toile de fond technologique, dont les résultats ont été rendus publics. Cette enquête visait à rechercher une vision commune des tendances et des incertitudes technologiques, pouvant servir de base à l'évaluation d'opportunité de projets et d'actions dans le futur. (<http://www.afnic.fr/actu/nouvelles/274/l-afnic-publie-la-synthese-des-resultats-de-l-enquete-toile-de-fond-technologique>)
- Publications et présentations :
 - *L'internet des objets, concepts ou réalité ?*, Annales des Mines de novembre 2010 ;
 - Exposé sur la recherche du meilleur pair en réseau P2P ;
 - Table ronde « Sécurité du DNS » aux RINDD 2010 ;
 - Participation aux travaux du Forum des Droits sur l'internet sur les langues ;
 - *Federated DNS Architecture for the internet of Things - A Functional Evaluation* (Tokyo);
 - ...

Plusieurs contacts avec des partenaires potentiels ont été pris en vue de mettre en place d'un « prix AFNIC de l'innovation » devant être attribué à des projets portant sur des thématiques liées au développement technique de l'internet. Aucune de ces discussions n'ayant abouti en octobre 2010, la décision du Conseil constitutionnel, survenue le 6 octobre, a conduit l'AFNIC à surseoir à l'exécution de ce projet pour se consacrer à d'autres priorités.

2.1.2. Programme de travail 2011

Le programme de travail 2011 de l'équipe R&D de l'AFNIC est structuré en trois lignes d'actions :

a) Développement de la maîtrise et de l'expertise et transfert des savoirs et des savoir-faire

Cette ligne comprend :

- des travaux sur DNSSEC,
- des initiatives en vue de mieux faire connaître et reconnaître l'expertise de l'AFNIC, notamment via son nouveau dispositif internet,
- un accompagnement des équipes opérationnelles dans l'implémentation des caractères diacritiques (IDN) sous *.fr*.

b) Perspectives et opportunités à l'horizon 2011 de projets R&D

Les points forts du programme 2011 sont :

- la poursuite de l'élaboration d'un ONS fédéré (« F-ONS ») dans le prolongement du projet WINGS ;
- la contribution à la mise en place de mesures sur la résilience de l'internet en France ;
- la continuation du projet Proxi-Produit ;
- le déploiement de CODEV-NIC, outil modulaire de gestion d'un registre, auprès d'au moins un autre registre éventuellement en intégrant la dimension « caractères non latins – IDN » ;
- la clôture du projet « THD » mené en collaboration avec Cap Digital
- la continuation de la veille technologique stratégique

2.2. Engagements

L'office d'enregistrement s'engage à consacrer aux actions mentionnées aux trois (3) derniers alinéas un montant au moins égal au tiers de ses dépenses de recherche-développement et à 30 % des bénéfices de l'année précédente.

Le bénéfice dégagé par l'activité de l'office d'enregistrement en 2009, recalculé à partir des comptes AFNIC 2009, s'établissait à 821 435 €, soit un objectif minimum 2010 de 246 431 € en termes d'investissements pour le développement de l'internet et de l'innovation.

La comptabilité analytique 2010 fait apparaître un montant de dépenses de 916 142 € ce montant comprenant 67 172 € au titre du Collège international et 356 567 € en projets de recherches coopératives menés par l'équipe R&D de l'AFNIC. Le solde représente les projets internes et la veille technologique.

Au total donc, les investissements réalisés par l'office d'enregistrement pour servir au développement de l'internet et à l'innovation ont représenté 52 % du bénéfice de l'année 2009.

Bénéfice de l'année précédente	640 735		
Nouvelles extensions (FR 2500) de l'année précédente	- 135 865		
Bénéfice <i>.fr</i> de l'année précédente	821 435	246 431	
Dépenses de R&D selon section analytique FR 4000	916 142	305 381	
	Base référence		305 381

N° de cpte comptable	Libellé des comptes	N° Cpte Comptable retenu pour le développement de l'internet et de l'innovation	
6236000	Collège international (*)	oui	67 172
	Projet recherche	Feuilles de temps R&D	356 567
À Créer	Prix AFNIC de l'innovation	oui	
TOTAL			423 739

(*) À préciser les charges imputables dans ce compte

3. Sécurité du *.fr*

3.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC

L'office d'enregistrement met en place un plan de continuité de service en organisant des tests annuels et soumet au minimum tous les deux (2) ans ce plan de continuité à des vérifications indépendantes.

L'office d'enregistrement met en place un programme d'investissement et de développement visant à renforcer la sécurité et la stabilité de l'extension *.fr*.

Il rend compte annuellement au ministre chargé des communications électroniques de l'avancée de ce programme.

DNSSEC : une évolution nécessaire et structurante

La découverte en 2008 d'une nouvelle technique d'empoisonnement de serveurs récursifs par le chercheur Dan Kaminsky a considérablement accru le besoin d'assurer l'intégrité des enregistrements DNS. Concrètement, les organisations en charge des noms de domaine sont toutes progressivement en phase de signature de leur extension.

L'AFNIC a initié dès 2003 l'évaluation de DNSSEC au sein du groupe de recherche IdsA, l'expérimentation ayant démontré à l'époque que la technologie ne pouvait être mise en oeuvre à court terme. La menace révélée par Kaminsky a modifié la vision de l'ensemble des experts dans le monde, et l'AFNIC a lancé dès septembre 2009 le projet de signer les zones dont elle assume la gestion. Les progrès ont été rapides :

- le 15 avril 2010, signature de la zone *.pm* (Saint-Pierre et Miquelon),
- le 3 septembre 2010, signature de la zone *.tf* (terres Australes et Antarctiques Françaises),
- le 9 septembre 2010, signature de la zone *.yt* (Mayotte),
- le 14 septembre 2010, signature des zones *.fr* et *.re* (Île de la Réunion),
- les empreintes cryptographiques sont insérées dans la racine le mois suivant.

La signature de ces zones marque une étape importante dans le projet de sécurisation des zones DNS françaises. Cependant, la sécurité du DNS français ne sera réellement améliorée, qu'une fois l'ensemble des clés publié dans la racine du DNS, les empreintes des clés des délégations publiées et les services de résolution DNSSEC validant accessibles au plus grand nombre. Le service sera ouvert dans la zone *.fr* dans le courant du deuxième trimestre 2011.

Nouveau Datacenter : un investissement significatif pour anticiper sur les besoins futurs du .fr

Gérer au quotidien les données implique d'un point de vue technique que le DNS fonctionne 24 h/24 h en toute sécurité et que l'on maintienne la chaîne d'enregistrement fluide pour les quelques 800 bureaux d'enregistrement travaillant en prise directe avec l'AFNIC. Pour atteindre ce niveau d'excellence et faire que la qualité de service soit toujours plus renforcée et sécurisée contre toute menace de piratage ou accident naturel, l'AFNIC a décidé en 2010 la mise en place d'un Datacenter de dernière génération. Renforcer la robustesse des infrastructures est un impératif constant. Aujourd'hui, ces dernières sont hébergées et administrées à l'AFNIC. Or d'un point de vue technique, les nouveaux Datacenter ont atteint des niveaux de performance, de robustesse et de sécurité physique qui ne sont plus atteignables en propre. Le projet de migration a pris fin au printemps 2011. L'AFNIC disposera à terme également d'un autre centre de reprise tout aussi professionnel, localisé en France. Les locaux de l'AFNIC pourraient rester un simple centre de reprise secondaire. Multiplier les sites de reprise est une garantie de protection et de bon fonctionnement pour l'ensemble des clients et utilisateurs.

Service DNS	
<p>Mise en œuvre d'un réseau de serveurs DNS (serveurs primaires et serveurs secondaires) au plus près des principaux points d'interconnexion de l'internet Français et mondial pour préserver une qualité de service (disponibilité, délai de réponse) optimale.</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>Grâce au déploiement en 2010 et 2011 d'un réseau <i>anycast</i> AFNIC sur le territoire français, la performance du DNS a été encore accrue pour la communauté locale. Des nœuds locaux sont présents à Paris, à Lyon et à l'Île de la Réunion ainsi qu'en Belgique à Bruxelles. Ainsi la performance atteint une dizaine de millisecondes de délai de réponse sur l'ensemble du territoire. Le déploiement continue sur les grandes capitales européennes au second semestre.</p>
<p>Mise en place d'une infrastructure sécurisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • transfert de zone sécurisé par des protocoles standard d'authentification sur l'ensemble des serveurs (y compris ceux opérés par l'office d'enregistrement), • disponibilité d'un serveur primaire caché et de serveurs secondaires mis à jour par transfert de zone incrémental. 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>Mise en œuvre de DNSSEC et d'une infrastructure de publication en quatre temps : publication cachée, tests d'intégrité des données, tests de résolution validante des données puis diffusion sur les serveurs autoritaires</p> <p>Le primaire caché a été positionné en 2010 derrière un <i>proxy</i> qui vérifie entièrement la validité de la zone avant diffusion, cette technique étant pionnière par rapport aux travaux internationaux coopératifs existant à ce sujet. Le transfert se fait toujours de façon incrémentale et les mises à jour également au moyen de la technologie du <i>dynamic update</i>. Des évolutions réalisées en 2011 ont renforcé depuis l'architecture au-delà de l'engagement de 2010.</p>

<p>Au moins 1/3 des serveurs faisant autorité sur la zone <i>.fr</i> seront opérés par des partenaires ou prestataires.</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>Deux des nuages <i>anycast</i> sont toujours opérés par des prestataires (PCH et Autonomica) et deux de nos serveurs secondaires sont opérés par des partenaires (ISC – internet Software Consortium - et SIDN – registre du <i>.nl</i> aux Pays-bas)</p>
<p>Développement d'un nuage <i>anycast</i> « en propre » en plus des deux nuages internationaux opérés par des tiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout de 3 nouveaux nœuds par an, prioritairement en France et en Europe, avec le soutien d'homologues européens (Amsterdam, Londres, Francfort). 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>Trois nœuds sont déjà en place (dont un en Belgique). L'analyse des performances montre que ce réseau est bien utilisé et a permis un net gain de performance à la communauté.</p>

Service d'enregistrement	
<p>Pour renforcer la fiabilité globale de la zone, l'office réalisera, en amont des enregistrements, des tests sur la configuration technique des serveurs faisant autorité sur les domaines de second niveau en <i>.fr</i>.</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>L'outil ZoneCheck qui permet cela a été entièrement redéveloppé et mis à jour en 2010. Il intègre désormais tous les tests DNSSEC et les derniers protocoles en vigueur (edns0 par exemple). Par ailleurs les bugs connus et remontés par la communauté ont été réglés.</p>

Continuité de service	
<p>Maintien du dispositif actuel de sauvegarde quotidienne sur le site INRIA, ou tout autre site situé en France choisi par l'office.</p>	<p style="text-align: center;">RÉALISÉ</p> <p>La sauvegarde est pour le moment locale avec un volet d'export à l'INRIA. Dans le cadre des travaux autour du Datacenter, est mise en production une nouvelle solution de sauvegarde qui permettra d'externaliser les bandes de façon régulière. Mise en production prévue pour juin 2011.</p>
<p>Mise en place d'un séquestre de données dans un site sécurisé, localisé en France dans un délai d'un an</p>	<p style="text-align: center;">EN COURS</p> <p>Des contacts avancés sont en cours avec un prestataire opérant en France.</p>
<p>Mise en place d'un plan de continuité de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation de tests annuels du plan de continuité de service, • Soumission du plan de continuité de service, le cas échéant, à des vérifications indépendantes. 	<p style="text-align: center;">EN COURS</p> <p>Aujourd'hui des plans partiels sont déjà en place pour les infrastructures de base de données et la chaîne d'enregistrement. Le DNS quant à lui est par construction décentralisé, afin de lui assurer une continuité totale indépendante d'événements « interruptifs » locaux. Le plan de continuité d'activité ou PCA sera actif dans son volet informatique (PCI) en novembre 2011, date à laquelle sera effectué le premier test de bascule grandeur réelle d'un site à l'autre.</p>

Transparence et qualité de service

L'année 2010 a été une année centrée sur le renforcement du niveau de satisfaction client. L'AFNIC s'est engagée sur un niveau de performance et de disponibilité à atteindre, sur le cycle de livraison de services et d'informations et à publier un tableau mensuel de ses performances. L'AFNIC a réussi à ce que ses clients soient prévenus suffisamment en amont des nouveaux services à venir et qu'ils reçoivent les spécifications techniques nécessaires. D'autre part, les phases de test ont été rallongées, les dates de mise en production des lots clairement annoncées et sur chaque nouveau service ouvert, les clients disposent d'un fil d'actualités dédié. Notre communication opérationnelle les informe de manière transparente des événements en cours à l'AFNIC. Au travers de cette information 24/24 7/7, l'AFNIC contribue à la fluidité de ses services et conforte ses relations avec son réseau de distribution. En complément, L'association a multiplié en 2010 ses rencontres directes avec ses bureaux d'enregistrement afin de mieux connaître leurs équipes, leurs méthodes de travail et écouter leurs attentes. Cette démarche a permis à l'association d'affiner ses propres recherches en matière de transparence et d'excellence.

3.2. Engagements

L'investissement annuel en matériels et logiciels doit être supérieur à 5 % du Chiffre d'Affaires. Il vise à assurer une capacité de traitement des requêtes au moins trois (3) fois supérieure à la moyenne annuelle, sur les douze derniers mois, des volumes de requêtes reçues le jour le plus chargé du mois.

Au total, en 2010, les investissements pour la sécurité du .fr ont représenté 783 116 € soit 8.68 % du Chiffre d'affaires. Ils comprennent l'acquisition de licences et concessions, pour 165 164 €, et de matériel informatique, pour 617 952 €

N° de cpte comptable	Libellé des comptes	
2050000	Licences concessions	165 164
2183200	Matériel informatique	617 952
	TOTAL	783 116



Le nouveau datacenter de l'AFNIC

4. Lisibilité de l'offre et promotion du *.fr*

4.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC

L'office d'enregistrement met en place un observatoire public des bureaux d'enregistrement auprès d'un partenaire tiers indépendant.

L'office d'enregistrement met à disposition du public un annuaire des bureaux d'enregistrement proposant l'enregistrement de noms de domaine en *.fr*.

En outre, l'office d'enregistrement met en place un référencement spécifique des bureaux d'enregistrement qui remplissent certaines conditions comme la réussite à des tests techniques et l'offre de l'intégralité des services du *.fr*.

La concertation :

L'AFNIC a mené en 2010 des actions visant au respect de ses engagements, en engageant la procédure de concertation de l'Annexe II de la Convention. Les concertations avec les bureaux d'enregistrement sont notamment essentielles pour que ceux-ci soient parties prenantes dans ce processus et adhèrent suffisamment aux différents projets pour en devenir des partenaires actifs.

Les points de concertation privilégiés ont été deux réunions du Groupe de Travail Marketing et Communication et du Groupe de travail juridique, ainsi que les deux Comités de concertation qui se sont tenus en mars et octobre 2010.

Promouvoir et développer le *.fr*

Si la notion de nom de domaine est de mieux en mieux comprise par les internautes - plus d'1 900 000 *.fr* fin décembre 2010, avec une prévision de franchir le cap des 2 millions mi-avril 2011 - nombre de marques et d'entreprises semblent encore timorées sur le sujet et n'en voient pas toujours la nécessité. Pourtant, avec 17 % de croissance annuelle en 2010, soit 10 points de plus que la moyenne mondiale des extensions, le *.fr* démontre, s'il en était besoin, son caractère incontournable sur le territoire national pour les particuliers comme pour les entreprises.

Les études menées par l'AFNIC montrent que 85 % des domaines de la zone conduisent à un site effectif, dont 50 % de sites professionnels. Les enquêtes d'opinion montrent pour leur part que le *.fr* évoque principalement la francophonie et le rattachement au territoire français, 76 % des sondés cherchant spontanément le site internet d'une entreprise française sous *.fr*. Enfin, s'ils devaient choisir une seule extension, 62 % des utilisateurs affirment qu'ils opteraient pour l'extension nationale.

4.1.1. Observatoire public des bureaux d'enregistrement

L'objectif poursuivi au travers de cet observatoire réalisé par un acteur neutre, était de permettre au public d'avoir une bonne vision de la qualité des services et du positionnement commercial des différents bureaux d'enregistrement, selon des critères objectifs et quantifiables, connus de tous.

Une méthodologie d'évaluation a été mise au point, portant sur différents critères et combinant un questionnaire en ligne auprès d'un panel de participants avec une série de mesures techniques effectuées par un tiers sur un panel de noms de domaine relevant de chaque bureau d'enregistrement partenaire.

Un certain nombre de débats ont ensuite eu lieu avec les bureaux d'enregistrement, pour lesquels la notion de « notation publique par leurs clients » était assez nouvelle. Bien qu'accueillie avec intérêt par certains, l'initiative posait problème à d'autres en termes de fréquence, de pertinence des critères d'évaluation évoqués et de « publicité » donnée aux résultats obtenus. Un autre facteur de complexité était que les bureaux d'enregistrement, surtout ceux qui touchent un large public, travaillent beaucoup avec des réseaux de revendeurs. La note finale obtenue risquait donc d'être le fruit de la satisfaction globale des clients finaux par rapport au réseau de revendeurs, et de la mesure de la qualification technique de celui-ci, plus qu'une évaluation des performances réelles du bureau d'enregistrement.

L'AFNIC a pris contact avec deux groupes de media potentiellement intéressés par un tel partenariat. Cependant, la décision du Conseil constitutionnel en date du 6 octobre 2010 l'a incitée à suspendre le projet en attendant d'y voir plus clair sur son futur contexte juridique.

4.1.2. Annuaire des bureaux d'enregistrement proposant l'enregistrement de noms de domaine en .fr

Cet annuaire est disponible depuis la création de l'AFNIC en 1998 sur son site officiel, à l'adresse : <http://www.afnic.fr/obtenir/prestataires>

Il sera fortement amélioré et rendu plus flexible en 2011.

4.1.3. Référencement spécifique des bureaux d'enregistrement qui remplissent certaines conditions comme la réussite à des tests techniques et l'offre de l'intégralité des services du .fr

Cette dimension de l'engagement a été rebaptisée « Statut différenciant ». Elle a suivi le même cours que l'Observatoire en termes de grandes étapes dans son élaboration.

Des travaux ont été menés quant aux conditions à remplir pour obtenir ce statut, et ce qu'il devait vraiment signifier aux yeux des tiers (la notion d'expertise mettant l'accent sur le professionnalisme des bureaux d'enregistrement, la notion de « premium », plus commerciale, insistant plutôt sur des relations partenariales entre le bureau d'enregistrement et l'AFNIC.

Outre les critères d'obtention et de retrait, ont été discutées d'autres questions comme le fait de savoir qui recevait le statut différenciant, la structure ou le salarié qui, ayant passé les examens avec succès, permettait à son employeur d'afficher ce statut. Le cas épineux des revendeurs fut aussi évoqué pour conclure in fine que les bureaux d'enregistrement devaient être tenus pour responsables du professionnalisme de leurs revendeurs.

Ce projet était déjà bien avancé lorsque la décision du Conseil constitutionnel en date du 6 octobre 2010 a incité l'AFNIC à mettre le projet en sommeil en attendant d'y voir plus clair sur son futur contexte juridique.

4.2. Engagements

L'office d'enregistrement alloue au moins 10% du Chiffre d'Affaires aux actions marketing, communication et partenariats menées chaque année pour le .fr.

En 2010, l'office d'enregistrement a consacré 1 442 336 € à la promotion du .fr, soit 15.99 % du Chiffre d'affaires réalisé. Ce montant se ventile en Achats et Honoraires (802 816 €), Charges de personnel (405 990 €), Dotations aux amortissements et aux provisions (3 822 €) et Charges transverses (229 708 €).

Section analytique FR2300 « registre Marketing Communication »

Libellé des lignes compte de résultat analytique	
Achats + Services extérieurs + Honoraires + Autres dépenses	802 816
Charges de personnel	405 990
Dotations aux amortissements et aux provisions (nette rep/derg°)	3 822
Charges Transverses	229 708
TOTAL	1 442 336

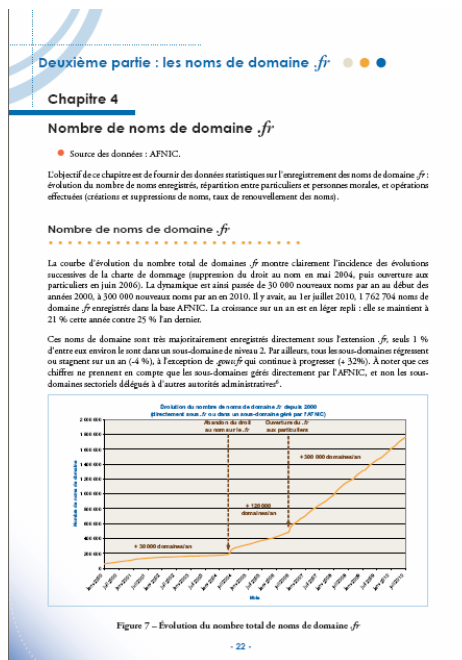
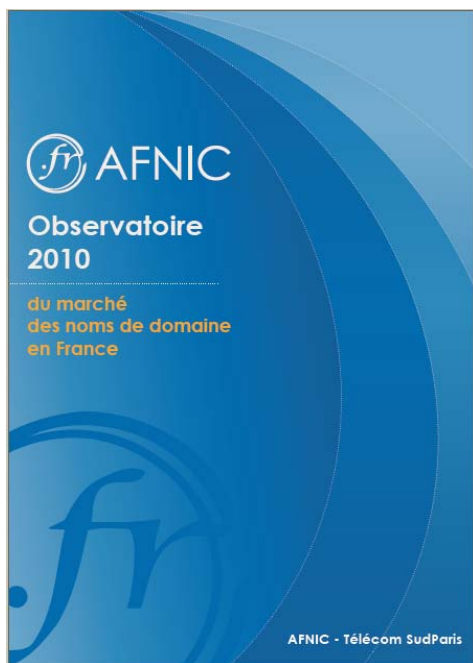
La ligne analytique « Charges transverses » regroupe un ensemble de frais de structure : services généraux, bureautique, comptabilité Ressources Humaines, état-major.

Publication de documents de référence valorisant l'expertise de l'AFNIC

Comme chaque année, l'AFNIC a mené des actions de promotion du .fr par le développement actif de ses relations avec la presse et la publication de documents de référence visant à faire connaître les noms de domaine à de larges publics.

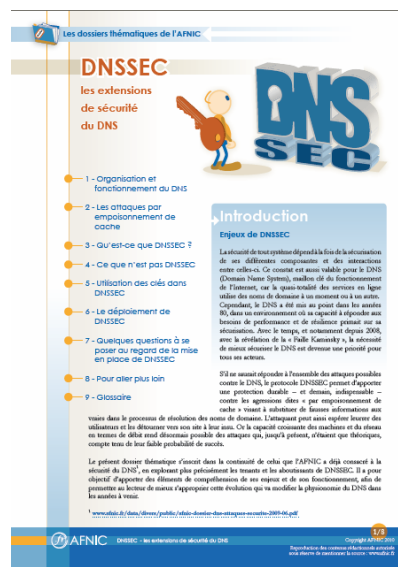
Les éditions successives de l'Observatoire du marché des noms de domaine en France – réalisé depuis 2007 – visent à donner une image documentée et

objective de l'environnement dans lequel évolue l'AFNIC, aux plans mondial et national. Il analyse les tendances du marché et passe au crible la base de données des .fr afin d'en retirer des enseignements sur les évolutions en termes d'usages ou l'apparition de nouveaux enjeux comme le déploiement d'IPv6.



Édition 2010 de l'Observatoire du marché des noms de domaine en France

Au-delà de ce document annuel, l'AFNIC a aussi lancé dès 2006, une collection de dossiers thématiques visant à faire le point sur une problématique donnée, de la manière la plus compréhensible et pérenne possible. Ainsi le dossier de septembre 2006 sur le *Slamming* est-il toujours d'une brûlante actualité, de même que celui sur les types d'attaques pouvant frapper le DNS. En 2010, nous avons publié un dossier sur le Second Marché des noms de domaine, qui désigne les transactions portant sur des noms de domaine déjà déposés, et un autre sur DNSSEC, protocole destiné à améliorer la sécurité du DNS contre certains types d'attaques.



Dossiers thématiques AFNIC (avril et septembre 2010)

Des actions de promotion du .fr et d'explicitation des bénéfices liés à l'utilisation des noms de domaine

L'AFNIC a réalisé fin 2010 une importante campagne de communication ciblant les prescripteurs (agences de communication, agences web, CPI...) qui jouent souvent un rôle important auprès des clients finaux au moment du choix des noms de domaine à déposer.

Les études marketing réalisées ont en effet montré, d'une part que la plupart des utilisateurs connaissent assez mal les noms de domaine et les bénéfices qu'ils pourraient en retirer, et d'autre part cernent mal les différences qu'il peut y avoir entre les différentes extensions, .com et .fr par exemple. C'est sur ces deux axes que nous avons donc travaillé, à trois niveaux :

- sur les bureaux d'enregistrement, partenaires naturels de l'AFNIC et « distributeurs » du .fr, en les incitant à mettre en avant le .fr de préférence à d'autres extensions qu'ils commercialisent aussi ;
- sur les revendeurs de ces bureaux d'enregistrement, qui jouent souvent le rôle de prescripteurs auprès des clients finaux
- sur les clients finaux eux-mêmes, en nous efforçant de leur montrer que leur stratégie de présence sur internet doit impérativement intégrer une dimension « noms de domaine » qui ne soit pas le fruit du hasard (d'où le thème de notre campagne)



Eléments visuels de la campagne de communication de novembre – décembre 2010, ciblant prioritairement les prescripteurs

Résultat des actions de communication 2010

Du 29 novembre au 31 décembre, l'AFNIC a lancé des actions de communication au travers de la réalisation du mini site www.faites-vous-un-nom.fr. Ce site web était doublé d'une campagne de publicité « B to B » multi supports à destination de tous les prescripteurs amenés à conseiller ou à enregistrer un nom de domaine pour le compte de clients : agences web et internet, agences et professionnels de la communication, webmasters, conseils en propriété intellectuelle...

L'objectif de la campagne de communication était de sensibiliser sur le choix stratégique d'un nom de domaine et de son extension (.fr, .com, .net, ...) dans le dispositif de présence sur internet. Sa justification s'appuyait sur le dernier bilan d'image du .fr réalisé en juin 2010 par l'AFNIC, dans laquelle 3 Français sur 4 déclaraient chercher spontanément le site internet d'une entreprise, en .fr. Cette campagne s'est déployée sur internet, sous forme de formats publicitaires classiques (bannières) et événementiels (habillage de site ou de pages d'accueil...) et a été visible sur différents sites stratégiques : 01 Net, Clubic, Comment ça marche, LinkedIn, Stratégies, viadeo ou le Journal du Net. La campagne s'accompagnait du téléchargement d'un mémo qui rappelait les points saillants de l'argumentaire. L'analyse de la campagne a permis de savoir que :

- plus de 52 000 visiteurs uniques ont consulté le mini site,
- 1 900 téléchargements du mémo ont été réalisés.

Au final, l'étude pré/post test de ces actions a montré une évolution du taux de mémorisation de + 9 %

Préparer l'ouverture à l'Europe

2010 a également été l'année du début de la préparation de l'ouverture du .fr à l'Europe. Afin de mieux définir cette politique de registre, l'AFNIC a procédé à une consultation en ligne de la communauté internet, comme prévu dans la convention qui la lie au ministère de l'Industrie.

Active du 12 juillet au 26 septembre 2010, cette consultation publique portait spécifiquement sur l'ouverture du .fr aux entreprises européennes et aux personnes physiques résidant au sein de l'Union européenne. Sur les 9 thématiques abordées, aucun point fondamentalement bloquant pour l'ouverture du .fr à l'Europe n'a été soulevé par les répondants. Au contraire, la consultation a permis d'identifier les points de discussion majeurs tels que : l'information au titulaire du nom de domaine, la résidence du contact administratif, l'état du nom de domaine au cours de la vérification.

Enfin, l'éligibilité du titulaire comptait moins que la possibilité de le joindre et de consulter ses données administratives mises à jour. Les répondants souhaitaient même le blocage du nom de domaine si les coordonnées du titulaire s'avéraient erronées.

Un avant-projet d'évolutions des règles d'enregistrement du .fr, s'appuyant sur les recommandations des comités de concertation et groupes de travail ainsi que sur les contributions reçues lors de la consultation publique, a été réalisé fin 2010 ; il devrait aboutir à l'ouverture du .fr à l'Europe au dernier trimestre 2011.

5. Environnement et développement durable

5.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC

L'office d'enregistrement élabore un Plan « Environnement et Développement durable » qui se conforme autant que possible aux recommandations de l'EMAS (*EU Eco-Management and Audit Scheme*)³.

Il mettra en œuvre, lorsqu'elles lui seront applicables, les recommandations du Groupe de Réflexion sur le « *Green IT* » et du Code de Conduite pour les data centers (en cours d'élaboration au niveau de l'Union Européenne)⁴.

Dans le contexte des engagements pris, l'AFNIC a réalisé une analyse environnementale entre juin et novembre 2010 en s'appuyant sur les expertises de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Versailles et de l'ADEME (offre « Valid'Action environnement »). Le résultat de cette démarche s'est traduit en un plan d'action adapté à l'AFNIC et en une politique claire dans le domaine environnemental.

La méthodologie a principalement consisté à :

- définir des Unités de travail permettant de considérer spécifiquement les contraintes associées aux différents types d'activités présentes dans l'entreprise. Dans le cas de l'AFNIC, les UT identifiées ont été les Activités de bureau, les Activités d'Exploitation et le Travail itinérant.
- Pour chaque UT, identifier les consommations nécessaires (énergie, matière, eau) et les rejets produits (déchets, émissions atmosphériques etc.).
- Produire un Tableau d'analyse environnementale formalisant les aspects et impacts environnementaux des différentes activités de l'AFNIC, qualifiés selon divers critères tels que le niveau de maîtrise par l'AFNIC, l'importance, la sensibilité du milieu, la fréquence et la gravité qui découle des trois précédents. Le coefficient de chaque aspect environnemental est ensuite calculé par le produit de la maîtrise et de la gravité.
- Mettre en place un Tableau d'analyse réglementaire et des procédures visant à vérifier régulièrement que l'AFNIC est en conformité avec les textes réglementaires.

³ http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

⁴ http://re.jrc.ec.europa.eu/energyefficiency/html/standby_initiative_data%20centers.htm

6. Personnel de l'office d'enregistrement

6.1. État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC

L'office d'enregistrement s'engage à maintenir et développer dans ses équipes pendant la durée de la présente convention les compétences nécessaires à l'exercice de la mission d'office d'enregistrement, conformes à l'état de l'art international et à l'évolution des standards technologiques.

Des effectifs en croissance constante et maîtrisée

Les effectifs salariés de l'AFNIC sont passés de 51.6 équivalents temps plein en 2009 à 55.7 en 2010, soit 10% d'augmentation en un an. L'âge moyen reste stable, « gagnant » mécaniquement un an (de 36 ans à 37).

Il est important de noter que certains profils techniques nécessaires au bon développement de l'AFNIC sont particulièrement recherchés et de ce fait particulièrement rares sur le marché. Cette pénurie explique un délai moyen de recrutement relativement long, de l'ordre de 4 mois, tout en justifiant les efforts consentis pour fidéliser les équipes.

En 2010, l'accent a été particulièrement mis sur le renforcement des équipes techniques, en accord avec l'engagement pris dans la convention.

Une politique de formations volontariste, au service de l'excellence opérationnelle

Parmi les personnes de l'équipe AFNIC, 31 ont suivi une formation en 2010 soit 55 % de l'effectif en équivalent temps plein, et ceci malgré la défaillance du prestataire assurant les formations en anglais. Les formations ont été majoritairement suivies par des cadres (68 %) et par des hommes (68 %, cohérent avec le taux de féminité de l'équipe).

20 formations différentes représentant au total 737,5 heures ont été suivies, soit une moyenne de 2,97 jours par an et par personne formée, et de 1,6 jours en moyenne par personne de l'AFNIC.

Les thèmes de ces formations ont couvert un éventail très large représentatif de la diversité des cultures au sein de l'équipe AFNIC : les formations à caractère technique (« Virtualisation : VSphère avancé ») voisinent avec des thématiques plus organisationnelles (« Travailler en mode projet »), juridiques (« Secrétariat juridique du contentieux ») ou de perfectionnement personnel (« Prendre la parole et convaincre »).

6.2. Engagement sur le personnel de l'office d'enregistrement

L'office d'enregistrement s'engage à maintenir et développer dans ses équipes pendant la durée de la présente convention les compétences nécessaires à l'exercice de la mission d'office d'enregistrement, conformes à l'état de l'art international et à l'évolution des standards technologiques.

A ce titre, l'office d'enregistrement met en place une politique de formation de son personnel et y consacre un montant au moins égal à 3% de la Masse Salariale.

L'office d'enregistrement a consacré un montant total de 62 335 € aux actions de formation de son personnel en 2010, dont 28 632 € de taxes de formation continue et 33 703 € en Formation professionnelle.

Ce montant ne représente que 2.16 % du total de la Masse salariale qui s'est élevée, sur la même période, à 2 882 353 € dont 2 831 539 € de Rémunérations, 4 246 € de Congés payés, 2 821 € de Repos compensateur et 49 389 € d'Indemnités non soumises.

	N° de cpte comptable	Libellé des comptes	
Masse salariale	64100000	Rémunération du personnel	2 831 539
	64120000	Congés payés	4 246
	64130000	Repos Compensateur	- 2 821
	64150000	Indemnités non soumises	49 389
		TOTAL	2 882 353
	N° de cpte comptable	Libellé des comptes	
	63333000	Taxes de Formation continue	28 632
	63331000	Formation professionnelle	33 703
		TOTAL	62 335

La cause de la non atteinte de cet objectif est principalement la faillite du prestataire qui assurait les cours d'anglais, premier poste de dépenses en termes de formation. Les délais de sélection d'un autre prestataire sont à l'origine du retard constaté dans les dépenses de formations exprimées en % de la Masse salariale.

Par ailleurs, la périodicité de l'obligation de recyclage des formations incendie et secourisme est passée de 1 à 2 ans, ce qui a réduit d'autant le nombre d'heures de formations suivies dans ce contexte.

En cas de recours à la sous-traitance de ses activités pour un montant annuel dépassant 10 % du Chiffre d'Affaires annuel, l'office d'enregistrement s'engage à en informer le ministre chargé des communications électroniques dans les plus brefs délais.

Aucune des lignes de charges liées à des prestations de sous-traitance n'a dépassé 10 % du chiffre d'affaires annuel en 2010.