

Rapport d'activité
au Ministre

Exercice 2011

afnic

Rapport d'activité au Ministre

Exercice 2011

À la suite de sa désignation comme Office d'enregistrement du .fr le 2 mars 2010, 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'Etat.

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 2011.

Désignation de l'AFNIC

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

QUELQUES GRANDS JALONS DE L'ANNEE 2011

18 avril : le 2 millionième .fr est enregistré.

1er juillet : entrée en vigueur du nouveau cadre juridique organisant la gestion des extensions françaises de l'Internet (loi du 22/03/2011).

2 septembre : le .fr fête ses 25 ans

21 novembre : mise en place de SYRELI, nouveau système de résolution des litiges sous .fr

6 décembre : ouverture de l'extension .fr aux personnes morales et physiques résidentes dans l'Union européenne, l'Islande, la Norvège, la Suisse et le Liechtenstein



2011 : UNE ANNEE DE CONFIRMATION POUR L'OFFICE D'ENREGISTREMENT DU .FR

L'année 2011 a été triplement placée sous le signe de la confirmation de la capacité de l'AFNIC à assumer les responsabilités d'Office d'enregistrement du .fr :

- **le dépôt du 2 millionième .fr et l'anniversaire des 25 ans de l'extension** ont montré que celle-ci joue depuis l'origine un rôle clef dans le développement en France de l'Internet et de l'économie numérique ;
- **la gestion des transitions liées au nouveau cadre juridique** a conduit à des évolutions dans les règles et pratiques de l'AFNIC, menées sans heurts et concrétisées par la mise en place de la procédure SYRELI et du processus d'accréditation des bureaux d'enregistrement ;
- **l'ouverture à l'Europe à la fin de l'année** a propulsé le .fr à une étape supérieure de son développement. Les premiers chiffres de 2012 semblent confirmer la pertinence de cette évolution structurante.

Pour continuer à faire du .fr un succès et un gage de sécurité et de fiabilité, l'Office d'enregistrement a mené des actions dans toutes les dimensions évoquées par la Convention le liant à l'Etat.



SOMMAIRE

<i>I - Récapitulatif des engagements financiers de l'AFNIC.....</i>	<i>5</i>
<i>II - Données chiffrées liées à l'exploitation du domaine .fr</i>	<i>6</i>
<i>III - Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet de litiges</i>	<i>8</i>
<i>IV - Exigences de permanence, de qualité et de disponibilité du service</i>	<i>9</i>
<i>V - État d'avancement sur les actions convenues aux termes de la Convention signée entre l'État et l'AFNIC</i>	<i>12</i>
<i>VI - Sécurité du .fr</i>	<i>15</i>
<i>VII - Lisibilité de l'offre et promotion du .fr</i>	<i>17</i>
<i>VIII- Environnement et développement durable</i>	<i>19</i>
<i>IX - Personnel de l'Office d'Enregistrement.....</i>	<i>20</i>

I - 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 2011 (*)	Réalisé 2010 (*)
(1) Investissements pour la promotion du .fr	10% du Chiffre d'affaires	14 %	16%
(2) Investissements pour le développement de l'internet et de l'innovation	30% des bénéfices de l'année précédente	212 %	52%
(3) Investissement pour la sécurité du .fr	> 5% du Chiffre d'affaires	8.41 %	8.68%
(4) Politique de formation du personnel	>= à 3% de la Masse salariale	3.43 %	2.16%
(5) Recours à la sous-traitance	< 5% du Chiffre d'affaires	Oui	Oui

(*) Ratio de l'année

II - 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 2011 (€)	Montant 2010 (€)
Produits d'exploitation	10 277 576	9 019 470
Charges d'exploitation	9 002 495	8 229 183
Investissements	918 368	971 004

Le tableau suivant permet d'établir que le Chiffre d'affaires total de l'Office a été de 10 277 546 € en 2011. 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) 2011	Chiffre d'affaires (€) 2011	Nombre (en noms de domaine) 2010	Chiffre d'affaires (€) 2010
Créations	638 095	3 040 522	599 746	2 901 391
Suppressions	361 340	-	332 673	-
Renouvellements (maintenance)	1 484 334	7 236 179	1 219 540	5 959 006
Restaurations [1]	20 599	99 360	25 309	121 962
Transmissions à un autre titulaire	39 500	151 289	31 980	157 198
Changements de bureau d'enregistrement (transferts)	53 163	221 452	44 016	216 970
Maintenance / Factures à émettre	-	93 356	-	108 389
Maintenance / Produits constatés d'avance [2]	-	- 564 584	-	-445 446
Chiffre d'affaires total		10 277 576		9 019 470

Autres indicateurs d'activité	Nombre (en noms de domaine)		Nombre (en noms de domaine)	
	2011		2010	
Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet d'un litige judiciaire ou extrajudiciaire [3]	31	-	136	-
Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet d'une vérification d'éligibilité par les services de l'AFNIC	2 225	-	10 301	-
Nombre de bureaux d'enregistrement enregistrant des noms de domaine dans le domaine .fr au 31/12	721 ¹	-	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 11/12e, 1/12e 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), procédure ayant pris fin le 15/04/11. Via la procédure PREDEC de l'AFNIC de résolution des cas de violations manifestes des dispositions du décret du 6/2/2007, procédure ayant pris fin le 15/05/11. La procédure SYRELI a été mise en place le 21/11/11 mais aucune décision n'a été rendue en 2011.

¹ Chiffre arrêté au 31/12/2012 avant la fin du processus d'accréditation des bureaux d'enregistrements

III - Nombre de noms de domaine ayant fait l'objet de litiges

Du fait de l'évolution du contexte juridique et de la date butoir du 1er juillet 2011, l'OMPI gérant les procédures PARL a cessé d'accepter de nouveaux dossiers le 15 avril 2011, tandis que l'AFNIC faisait de même le 15 mai 2011 dans le cadre de PREDEC. C'est ce qui explique la différence sensible constatée en volume entre 2010 et 2011.

Au global en 2011, l'Office d'enregistrement :

- ✓ a traité 179 demandes de levées d'anonymat (contre 412 en 2010, dont 159 acceptées et 20 refusées (respectivement 356 et 54 en 2010) ;
- ✓ a géré 157 demandes de vérification d'éligibilité (contre 365 en 2010) et 1 demande de modification des données whois (21 en 2010), concernant au total 2 225 noms de domaine (10 300 en 2010)
- ✓ a ouvert 21 dossiers dans le cadre de la Procédure « PREDEC » (contre 87 en 2010), a rendu 33 décisions (77 en 2010) dont 27 favorables au demandeur et 6 défavorables (respectivement 59 et 15 en 2010) ;
- ✓ 10 PARLs ont par ailleurs été traitées directement via l'OMPI (Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle), sans passer par l'AFNIC (44 en 2010)

Au total, les services de l'AFNIC ont donc apporté une contribution pour faciliter la résolution de près de 350 dossiers.

IV - 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 l'adresse <http://www.afnic.fr/fr/ressources/statistiques/tableau-de-bord-de-la-qualite-de-service-8.html>

Service DNS	
<p>Performance et disponibilité de la résolution des noms de domaine en .fr :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le service de résolution du .fr sera disponible 100 % du temps avec un délai de réponse inférieur à 300 ms². ✓ Une mesure additionnelle de performance sera réalisée pour assurer qu'au moins 75 % des serveurs faisant autorité sur la zone .fr ont répondu en moins de 150 ms³. 	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>Cet engagement de disponibilité et de performance a été réalisé chaque mois en 2011.</p> <p>L'indicateur retenu est aligné sur ceux qui seront produits dans le cadre des futures nouvelles extensions gérées par l'Afnic. Les dispositifs de surveillance existants, suivis au quotidien par les équipes d'exploitation, permettent d'indiquer que le niveau de service est conforme à l'objectif.</p>

² Délai entre l'émission de la requête et la réception de la réponse, du point de vue utilisateur

³ 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>OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p> <p>En moyenne, 94.8 % (contre 89.4% en 2010) des opérations de création de noms de domaine ont été réalisées dans un délai inférieur à 3 secondes, avec un plus haut à 99.7 % (91.5% en 2010) et un plus bas à 88.8% (87% en 2010).</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>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 la quasi-totalité des cas.</p> <p>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>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>OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>L'objectif est réalisé dans 99% des cas (contre 95 % en 2010). Au second semestre, cette performance était de 99.7%, ce qui met en exergue l'amélioration obtenue en 2011 grâce aux travaux mentionnés plus haut.</p> <p>Le niveau de service atteint 100% pour le service de vérification de disponibilité mis à disposition des bureaux d'enregistrement.</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>OBJECTIF 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 27 secondes en 2011 (15 en 2010). 96 % des appels ont été pris en charge en moins de 3 minutes (99% en 2010).</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>OBJECTIF RÉALISÉ</p> <p>100 % des requêtes sont prises en charge en moins de 3 jours.</p> <p>En 2011, 95 % en moyenne des requêtes ont reçu une réponse qualifiée en moins de 3 jours (95% en 2010).</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>OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p> <p>100 % des opérations de maintenance sur l'infrastructure technique ont été annoncés au moins 10 jours à l'avance (idem 2010).</p> <p>45 % des incidents perturbant la qualité des services ont été annoncés sur le site www.afnic.fr/operations dans un délai d'une heure (80% en 2010).</p>

V - 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.

Réalisations 2011

Les actions de recherche-développement réalisées en interne à l'AFNIC ont essentiellement porté sur :

- ✓ un accompagnement des équipes opérationnelles dans l'implémentation des caractères diacritiques (IDN) sous .fr. mais aussi de mise en œuvre de la signature DNSSEC
- ✓ des actions de veille notamment via la participation à des instances telles que DNS-OARC, le groupe de travail Tech du CENTR, les réunions RIPE et IETF ou l'Expert Group de l'OCDE
- ✓ la poursuite du développement de la plate-forme de mesures et statistiques DNS DNSwitness

Parmi les actions de recherche-développement coopératives peuvent notamment être mentionnées :

- ✓ la clôture du projet « THD » (Télévision Haut Débit) en collaboration avec Cap Digital
- ✓ la poursuite du projet « Proxi-Produits »
- ✓ la continuation 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 des contributions aux travaux de standardisation GS1 / EPC Global sur l'Internet des objets

Parmi les actions de transfert de connaissance auprès de partenaires externes figurent :

- ✓ *des prestations régulières auprès d'autres registres notamment de gestionnaires de ccTLDs de Pays du Sud.*
- ✓ *l'organisation le 10 juin 2011 d'un séminaire du Conseil scientifique de l'AFNIC ouvert à tous sur le thème « Le DNS est-il là pour durer ? »*
- ✓ *la poursuite de la démarche « Toile de fond technologique »*
- ✓ *la publication d'articles de recherche ou la réalisation régulière de présentations :*
 - 19/10/2011: "Experimental Evaluation of a Proposed Federated Object Naming Service Architecture", IEEE iThings 2011
 - 26/09/2011: "WINGS – Building Federated Architecture for the IoT", GS1 Industry and Standards Event
 - 08/06/2011: "Federated ONS Platform for Evaluating IoT", IoT week 2011
 - 24/03/2011: "WINGS - Building Federated Architecture for the IoT", EURO-NF & GOVPIMINT Workshop

Le Prix AFNIC de l'Innovation n'a en revanche pas pu être mis en place du fait des incertitudes créées par la refonte du dispositif juridique encadrant la gestion des noms de domaine français de l'Internet.

Engagements en termes de développement de l'Internet et d'innovation

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 2010, recalculé à partir des comptes AFNIC 2010, s'établissait à 519 007 €, soit un objectif minimum 2011 de 155 702 € en termes d'investissements pour le développement de l'Internet et de l'innovation.

La comptabilité analytique 2011 fait apparaître un montant de dépenses de 987 556 €, ce montant comprenant 90 516 € au titre du Collège international et 897 040 € 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 en 2011 (212% du bénéfice de l'année 2010 (contre 52 % du bénéfice de l'année 2009 en 2010).

Bénéfice .fr de l'année précédente	519 007	155 702	
Dépenses de R&D selon section analytique FR 4000	987 556	329 185	
	Base référence		484 887

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	90 516
	Projet recherche	Feuilles de temps R&D	897 040
À Créer	Prix AFNIC de l'innovation	oui	
TOTAL			987 556

(*) À préciser les charges imputables dans ce compte

VI - Sécurité du .fr

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.

Service DNS	
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 optimale.	OBJECTIF RÉALISÉ DÈS 2010
Mise en place d'une infrastructure sécurisée : <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>transfert de zone sécurisé par des protocoles standard d'authentification sur l'ensemble des serveurs (y compris ceux opérés par l'Office d'Enregistrement),</i> ✓ <i>disponibilité d'un serveur primaire caché et de serveurs secondaires mis à jour par transfert de zone incrémental.</i> 	OBJECTIF RÉALISÉ DÈS 2010
Au moins 1/3 des serveurs faisant autorité sur la zone .fr seront opérés par des partenaires ou prestataires.	OBJECTIF RÉALISÉ DÈS 2010
Développement d'un nuage anycast « en propre » en plus des deux nuages internationaux opérés par des tiers : <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ajout de 3 nouveaux nœuds par an, prioritairement en France et en Europe, avec le soutien d'homologues européens (Amsterdam, Londres, Francfort).</i> 	OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ EN 2011 En 2011 a été ajouté un nœud à Francfort, tandis qu'un nœud parisien géré par Renater a été déménagé

Service d'enregistrement	
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 .fr.	OBJECTIF RÉALISÉ DÈS 2010
Continuité de service	
Maintien du dispositif actuel de sauvegarde quotidienne sur le site INRIA, ou tout autre site situé en France choisi par l'Office.	OBJECTIF RÉALISÉ DÈS 2010
Mise en place d'un séquestre de données dans un site sécurisé, localisé en France dans un délai d'un an	OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ Des contacts avancés sont en cours avec le seul prestataire opérant en France, dont l'offre n'a été finalisée qu'en mars 2012.
Mise en place d'un plan de continuité de service : <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Organisation de tests annuels du plan de continuité de service,</i> ✓ <i>Soumission du plan de continuité de service, le cas échéant, à des vérifications indépendantes.</i> 	OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ Un site Tier-3 est désormais le site de production nominal. Le site de Saint Quentin en Yvelines est désormais un site de reprise. Des tests fonctionnels et unitaires ont été réalisés en production mais le plan de continuité global n'a pu être testé en 2011.

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 2011, les investissements pour la sécurité du .fr ont représenté 863 877 € soit 8.41 % du Chiffre d'affaires (contre 783 116 € soit 8.68 % du CA en 2010). Ils comprennent l'acquisition de licences et concessions, pour 381 959 € (165 164 € en 2010), et de matériel informatique, pour 481 918 € (617 952 € en 2010).

N° de cpte comptable	Libellé des comptes	
2050000	Licences concessions	381 959
2183200	Matériel informatique	481 918
TOTAL		863 877



VII - Lisibilité de l'offre et promotion du .fr

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.	<p style="text-align: center;">OBJECTIF SUSPENDU</p> <p>La décision du Conseil constitutionnel d'octobre 2010 et la mise en place du nouveau dispositif d'accréditation à la mi-2011 ont conduit l'Office à suspendre les actions entreprises en ce sens, au bénéfice de l'implémentation de l'accréditation des BE.</p>
L'Office d'Enregistrement met à disposition du public un annuaire des bureaux d'enregistrement proposant l'enregistrement de noms de domaine en .fr.	<p style="text-align: center;">OBJECTIF RÉALISÉ DÈS 2010</p> <p>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</p>
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.	<p style="text-align: center;">OBJECTIF PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p> <p>La décision du Conseil constitutionnel d'octobre 2010 et la mise en place du nouveau dispositif juridique à la mi-2011 ont conduit l'Office à réorienter les actions entreprises en ce sens. Les Bureaux d'enregistrement accrédités aux termes du nouveau dispositif font de facto l'objet d'un tel référencement.</p>

Engagements en termes de lisibilité de l'offre et de promotion du .fr

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 2011, l'Office d'enregistrement a consacré 1 720 636 € à la promotion du .fr, soit 16.7% du Chiffre d'affaires réalisé (contre 1 442 336 € / 15.99 % en 2010). Ce montant se ventile en Achats et Honoraires (848 560 €), Charges de personnel (537 599 €), Dotations aux amortissements et aux provisions (1 750 €) et Charges transverses (332 727 €).



SECTION ANALYTIQUE FR2300 « REGISTRE MARKETING COMMUNICATION »

Libellé des lignes compte de résultat analytique	2011	2010
Achats + Services extérieurs + Honoraires + Autres dépenses	848 560	802 816
Charges de personnel	537 599	405 990
Dotations aux amortissements et aux provisions (nette rep/derg°)	1 750	3 822
Charges Transverses	332 727	229 708
TOTAL	1 720 636	1 442 336

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

VIII- Environnement et développement durable

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)⁴.

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)⁵.

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.

Les actions planifiées en 2010 à l'issue de cette démarche ont été mises en œuvre avec succès par l'AFNIC en 2011 :

- ✓ *virtualisation de son infrastructure de serveurs permettant d'envisager une économie d'énergie de l'ordre de 25 % ;*
- ✓ *actions destinées à réduire la consommation de papier : 10 % de papier ont été économisés entre 2010 et 2011 grâce à une incitation des salariés à privilégier le mode d'impression par « livrets » et à la configuration ad hoc des imprimantes ;*
- ✓ *depuis juin 2010, les annexes des factures ne sont plus envoyées à l'ensemble des bureaux d'enregistrement, mais mises à disposition dans l'espace intranet ;*
- ✓ *la dématérialisation des factures et de la gestion des contrats d'enregistrement a été engagée en 2011 et devrait être finalisée d'ici 2013 ;*
- ✓ *la suppression des envois de documents de travail aux diverses instances de gouvernance a elle aussi été engagée et devrait être finalisée en 2013.*

⁴ http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

⁵ http://re.jrc.ec.europa.eu/energyefficiency/html/standby_initiative_data%20centers.htm

IX - Personnel de l'Office d'Enregistrement

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 MAITRISEE

Les effectifs salariés de l'AFNIC sont passés de 55.7 équivalents temps plein en 2010 à 56.1 en 2011, soit 7% d'augmentation en un an (et 11% entre décembre 2010 et décembre 2011).

En 2011, l'accent a été particulièrement mis sur le renforcement des équipes techniques, et des équipes marketing et communication, en accord avec les engagements pris dans la convention.

UNE POLITIQUE DE FORMATIONS VOLONTARISTE

Parmi les personnes de l'équipe AFNIC, 51 ont suivi une formation en 2011 soit 91 % de l'effectif en équivalent temps plein. Chaque salarié a en moyenne pu bénéficier de 2.9 jours de formation.

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 102 476 € aux actions de formation de son personnel en 2011 (62 335 € en 2010) dont 28 304 € de taxes de formation continue, 66 134 € en Formation professionnelle, et 8 038 € en Formation continue (respectivement 28 632 €, 33 703 € et 0 € en 2010).

Ce montant représente 3.43% du total de la Masse salariale contre 2.16% en 2010. La Masse salariale s'est élevée, sur la même période, à 2 988 432 € dont 2 932 689 € de Rémunérations, 44 367 € de Congés payés, 4 896 € de Repos compensateur et 6 480 € d'Indemnités non soumises.



	N° de cpte comptable	Libellé des comptes	2011	2010
Masse Salariale	64100000	Rémunération du personnel	2 932 689	2 831 539
	64120000	Congés payés	44 367	4 246
	64130000	Repos Compensateur	4 896	- 2 821
	64150000	Indemnités non soumises	6 480	49 389
		TOTAL	2 988 432	2 882 353
	N° de cpte comptable	Libellé des comptes		
	63333000	Taxes de Formation continue	28 304	28 632
	63331000	Formation professionnelle	66 134	33 703
	63331100	Formation continue autre (bilan et professionn°)	8 038	-
		TOTAL	102 476	62 335

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 2011 (idem en 2010).