

Annexe 4 : Référentiel des bonnes pratiques de gestion des abus et d'application de sanctions graduées



Gestion du .fr et des ultramarins, .pm, .re, .tf,
.yt et .wf

Janvier 2024

SOMMAIRE

1. Introduction	3
1.1. Contexte.....	3
1.2. Définition du référentiel des bonnes pratiques	3
1.3. Responsabilités des titulaires de noms de domaine en .fr et ultramarins	4
1.4. Rappel du rôle et des obligations des bureaux d'enregistrement accrédités.....	4
2. Les indicateurs de contrôle	5
2.1. Taux d'abus techniques	5
2.2. Niveau de réactivité attendu	5
2.3. Indicateurs complémentaires	6
3. Les bonnes pratiques attendues	6
4. La procédure d'application des sanctions graduées aux bureaux d'enregistrement accrédités	7
4.1. Phase de remédiation.....	7
4.2. Phase de notification du manquement et application de sanctions financières.....	7
4.3. Phase de suspension provisoire des opérations du bureau d'enregistrement	8
4.4. Résiliation du compte du bureau d'enregistrement et désaccréditation	8

1. Introduction

1.1. Contexte

Depuis 2006 et l'ouverture des enregistrements de noms de domaine en .fr aux particuliers, l'Afnic est pionnière en matière de lutte contre les abus en proposant une approche d'ensemble de prévention et surveillance des abus, de procédures non contentieuses et contentieuses, et de services spécifiques auprès des services publics. Ces procédures sont décrites dans la **politique de gestion des litiges** et des **guides** sont mis à disposition des titulaires et ayants droits pour les accompagner dans leurs démarches.

En 2022, l'Afnic a pris de nouveaux engagements auprès de l'État en matière de lutte contre les abus et a déjà mis en place une procédure de médiation comme mode amiable de résolution des différends ainsi qu'un dispositif permettant de faciliter l'accès aux données d'enregistrement des titulaires pour les autorités publiques bénéficiant d'un droit de communication.

Dans ce contexte, l'Afnic a également pris l'engagement de **mettre en place des modalités de sanctions graduées des bureaux d'enregistrement** accrédités pour la distribution du .fr et également des .re, .pm, .tf, .wf et .yt.

Il s'agit donc de renforcer le contrôle de la prise en charge par les bureaux d'enregistrement accrédités des abus identifiés dans leur portefeuille de noms de domaine et de les engager à agir contre ces abus, par un ensemble de mesures pouvant aller jusqu'à la perte de l'accréditation en cas de réactivité ou de résultats insuffisants.

Pour encadrer ce dispositif, l'Afnic met en place, en toute transparence, un référentiel de bonnes pratiques de gestion des abus et d'application de sanctions graduées pour ses bureaux d'enregistrement.

1.2. Définition du référentiel des bonnes pratiques

Conformément aux dispositions du contrat d'enregistrement, le Bureau d'enregistrement s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires relatives au nommage ainsi que l'ensemble des documents de toute nature élaborés par l'Afnic et notamment, **la charte de nommage, la politique d'accréditation** et le référentiel des bonnes pratiques adopté par l'Afnic.

Le présent référentiel des bonnes pratiques de gestion des abus et d'application de sanctions graduées s'inscrit donc dans la volonté de l'Afnic de proposer un document de référence contractuel dans lequel les pratiques attendues des Bureaux d'enregistrement en matière de lutte contre les abus sont décrites ainsi que les sanctions auxquelles elles peuvent donner lieu.

1.3. Responsabilités des titulaires de noms de domaine en .fr et ultramarins

La Charte de nommage prévoit que toutes personnes physiques résidant et toutes personnes morales ayant leur siège ou établissement principal sur le territoire de l'un des états membres de l'union européenne (ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse), peuvent demander l'enregistrement ou le renouvellement d'un nom de domaine.

Elle précise en outre qu'il est impératif que le titulaire du nom de domaine et son contact administratif puissent être joignables et doivent pour ce faire communiquer et tenir fonctionnels un numéro de téléphone et une adresse électronique ainsi que des éléments d'identification exacts.

En application du Code des postes et des communications électroniques (CPCE), la Charte de nommage rappelle que l'enregistrement et le renouvellement des noms de domaine s'effectuent sur la base des déclarations faites par le demandeur et sous sa responsabilité. Il en est de même de l'utilisation et de l'exploitation d'un nom de domaine qui relève de la seule responsabilité de son titulaire.

A ce titre, l'article L. 45-2 du CPCE rappelle que l'enregistrement ou le renouvellement d'un nom de domaine ne doit pas être :

- 1° Susceptible de porter atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou à des droits garantis par la Constitution ou par la loi ;
- 2° Susceptible de porter atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou de la personnalité, sauf si le demandeur justifie d'un intérêt légitime et agit de bonne foi ;
- 3° Identique ou apparenté à celui de la République française, d'une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales ou d'une institution ou service public national ou local, sauf si le demandeur justifie d'un intérêt légitime et agit de bonne foi.

1.4. Rappel du rôle et des obligations des bureaux d'enregistrement accrédités

En ce qui concerne le rôle et les obligations des Bureaux d'enregistrement, la Charte de nommage et le contrat d'enregistrement disposent, entre autres :

- que le Bureau d'enregistrement accrédité par l'Afnic agit comme intermédiaire entre le demandeur ou le titulaire et l'Afnic ;
- qu'il est seul responsable de la relation qu'il entretient avec ses clients et de la satisfaction des demandes et de la bonne exécution des opérations de vérification qui lui sont adressées par l'Afnic ;
- qu'il s'engage à répondre aux demandes de l'Afnic dans un délai maximum de 72 heures (ramené à 48 heures en cas d'urgence motivée par l'Afnic dans sa demande) ;

- et qu'il est tenu d'informer son client des dispositions légales et réglementaires ainsi que des termes de la Charte de nommage et qu'à ce titre, il s'engage notamment à informer ses clients sur les obligations en termes d'éligibilité, leurs droits et obligations en leur qualité de titulaire de nom de domaine, leur responsabilité sur le choix du nom de domaine et notamment l'obligation de respecter les règles fixées par le Code des postes et des communications électroniques et sur la nécessité de fournir des données d'identification exactes.

2. Les indicateurs de contrôle

Afin de permettre aux Bureaux d'enregistrement de prendre en charge les abus identifiés dans leur portefeuille de noms de domaine et d'agir contre ces abus, l'Afnic met en place des indicateurs de contrôle.

Ces indicateurs de suivi de la qualité du portefeuille de noms de domaine ainsi que des actions de lutte contre les abus par les bureaux d'enregistrement accrédités ont été établis en concertation avec les Bureaux d'enregistrement.

2.1. Taux d'abus techniques

L'indicateur clé faisant l'objet d'une surveillance mensuelle est celui du taux d'abus présents dans le portefeuille de noms de domaine en .fr du bureau d'enregistrement.

Chaque mois, l'Afnic s'appuiera sur les données fournies par des bases de recensement d'abus techniques (spamming, phishing, malwares, botnets...) pour établir le taux d'abus techniques de chaque bureau d'enregistrement accrédité.

Le seuil de déclenchement des sanctions graduées décrites ci-après a été fixé à 0,24% des noms de domaine actifs dans le portefeuille du bureau d'enregistrement sur le mois considéré.

Cet indicateur sera fourni mensuellement à chaque bureau d'enregistrement, afin d'en permettre un suivi pro-actif. Par ailleurs les bureaux d'enregistrement recevront mensuellement la liste des noms de domaine porteurs d'abus déclarés, pour leur portefeuille de noms de domaine, dans les différentes bases de référence utilisées par l'Afnic.

2.2. Niveau de réactivité attendu

- Manque de réactivité dans les réponses aux demandes légitimes des autorités publiques. Indicateur établi sur déclaration des autorités publiques faite à l'Afnic. Le seuil de déclenchement est fixé à un signalement dans le mois écoulé.
- Actions insuffisantes suite aux signalements d'abus techniques par l'Afnic. Les abus signalés doivent être pris en charge par les bureaux d'enregistrement et des rapports de traitement envoyés à l'Afnic. Des manquements répétés dans la prise en charge déclencheront la procédure.

2.3. Indicateurs complémentaires

Ces indicateurs correspondent aux pourcentages d'enregistrements posant problème dans le portefeuille de noms de domaine du bureau d'enregistrement, détectés dans le cadre des procédures de lutte contre les abus menées par l'Afnic :

- Indicateurs sur la fiabilité des données d'enregistrement liées aux noms de domaine du bureau d'enregistrement :
 - Les procédures de justifications sur les données des titulaires traitées par l'Afnic (article 3.2 de la Charte de nommage) font l'objet d'indicateurs de suivi, il sera observé celles aboutissant à une suppression de noms de domaine. Une anomalie comme une quantité importante de suppressions suite à des opérations de justifications effectuées sur le portefeuille d'un bureau d'enregistrement viendra nourrir un faisceau d'indices de lutte contre les abus insuffisante par ce bureau d'enregistrement.
 - Une attention particulière sera portée aux opérations de justification devant être effectuées sur des noms de domaine déclarés comme vérifiés par le bureau d'enregistrement dans le cadre du dispositif fédéré de vérification des données des titulaires.
- Indicateurs sur des signalements d'abus portés par les noms de domaine du bureau d'enregistrement (exemples : via le formulaire de signalement mis à disposition par l'Afnic, les réquisitions numériques faites à l'Afnic, les rapports d'usurpations d'identité faits à l'Afnic) :
 - Une anomalie comme une quantité importante de signalements reçus sur des noms de domaine appartenant au portefeuille d'un bureau d'enregistrement viendra nourrir un faisceau d'indices de lutte contre les abus insuffisante par ce bureau d'enregistrement.
- Indicateurs sur les litiges sur les noms de domaine du bureau d'enregistrement :
 - Les procédures de résolution de litiges (PARL : Syreli et PARL Expert) font l'objet d'indicateurs de suivi, il sera observé celles aboutissant à une suppression ou à une transmission forcée de noms de domaine. Une anomalie comme une quantité importante de suppressions et/ou transmissions forcées suite à des PARL sur le portefeuille d'un bureau d'enregistrement viendra nourrir un faisceau d'indices de lutte contre les abus insuffisante par ce bureau d'enregistrement.

3. Les bonnes pratiques attendues

Les bureaux d'enregistrements accrédités participent activement à la lutte contre les abus et dans ce contexte s'engagent à :

- rester en dessous du seuil fixé pour le taux d'abus recensés dans un portefeuille de noms de domaine. Le seuil pourra faire l'objet de révisions en fonction des moyennes et des améliorations constatées.
- prendre en charge les listes d'abus transmises mensuellement par l'Afnic et émettre, au plus tard un (1) mois après la réception de ces listes, des rapports de traitement pour informer l'Afnic des actions mises en œuvre.
- participer activement au dispositif fédéré de vérification des données pour garantir la fiabilité des données d'enregistrement liées aux noms de domaine du bureau d'enregistrement.

4. La procédure d'application des sanctions graduées aux bureaux d'enregistrement accrédités

En fonction de la gravité des manquements qualifiés grâce au contrôle des bureaux d'enregistrement, l'Afnic enclenchera des sanctions graduées, comme le prévoit le contrat d'enregistrement qui lie l'Afnic à chacun des bureaux d'enregistrement accrédités (article 24 du contrat d'enregistrement).

4.1. Phase de remédiation

Si l'Afnic constate un dépassement des seuils fixés pour les indicateurs de contrôle et/ou une anomalie révélée dans un faisceau d'indice, elle en informe le bureau d'enregistrement par email.

Le bureau d'enregistrement dispose alors d'un délai de 72h (article 7.1 du contrat d'enregistrement) :

- pour prendre l'engagement d'une résolution des manquements constatés, sous un délai n'excédant pas une semaine pour le traitement des noms de domaine portant des abus et n'excédant pas deux mois pour un retour sous le seuil dépassé (taux d'abus dans le portefeuille).
- pour fournir le plan d'actions de résolution des manquements constatés.

Si le bureau d'enregistrement s'est mis en conformité à l'issue du délai fixé dans son plan d'actions, l'Afnic clôt le dossier.

4.2. Phase de notification du manquement et application de sanctions financières

Si la phase de remédiation est un échec (pas de réponse dans les délais prévus ou pas d'améliorations constatées), l'Afnic procède à une notification des manquements constatés et à une mise en demeure de régularisation de la situation sous un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la mise en demeure (article 24 du contrat d'enregistrement).

Elle indique dans sa mise en demeure qu'une facturation forfaitaire est appliquée (article 24 du contrat d'enregistrement). Pendant cette phase, chaque opération de justification lancée par l'Afnic sur le portefeuille du bureau d'enregistrement et aboutissant à des suppressions de noms de domaine lui sera facturée au tarif de 100€ HT.

L'Afnic se réserve la possibilité de rendre publique l'information selon laquelle le bureau d'enregistrement a été mis en demeure suite à des manquements dans la gestion des abus. En cas de régularisation dans les délais, celle-ci sera à son tour rendue publique.

Si le bureau d'enregistrement s'est mis en conformité à l'issue du délai accordé, l'Afnic clôt le dossier.

4.3. Phase de suspension provisoire des opérations du bureau d'enregistrement

Si la phase de mise en demeure de régularisation n'aboutit pas à une mise en conformité, l'Afnic procède à la suspension provisoire des opérations (blocage du compte) du bureau d'enregistrement pour une période maximale d'un (1) mois (article 24 du contrat d'enregistrement).

La suspension provisoire des opérations est levée suite à la mise en conformité de sa gestion des abus par le bureau d'enregistrement.

4.4. Résiliation du compte du bureau d'enregistrement et désaccréditation

En cas de non mise en conformité dans le délai accordé, l'Afnic procède à la résiliation du contrat d'enregistrement, pour manquement grave (article 25 du contrat d'enregistrement).

La résiliation du contrat d'enregistrement est notifiée au bureau d'enregistrement par LRAR avec quinze (15) jours de préavis.

L'Afnic publie l'information de désaccréditation du bureau d'enregistrement sur son site web www.afnic.fr.

La suppression de l'affichage dans l'annuaire des bureaux d'enregistrement sur le site www.afnic.fr est également effective dès le début du préavis.

En cas de manquements répétés, si l'Afnic a suspendu à au moins trois (3) reprises les opérations du compte du bureau d'enregistrement sur une durée de deux (2) ans, elle procède à la résiliation du contrat d'enregistrement.

Suite à une résiliation de contrat, aucune nouvelle accréditation n'est possible pour le bureau d'enregistrement pendant une durée de trois (3) ans.