

*Comités de concertation  
Bureaux  
d'enregistrement et  
Utilisateurs*

**Compte-rendu de la réunion plénière**

23/03/2017

**afnic**

## Table des matières

1. Présents .....	3
2. Ordre du jour .....	5
3. Compte-rendu .....	6
3.1. Accueil .....	6
3.2. Point de discussion.....	6
3.2.1. Bilan de la campagne de promotion Réussir en .fr et opérations commerciales des Bureaux d'enregistrement .....	6
3.2.2. Enquête de satisfaction Bureaux d'enregistrement .....	8
3.2.3. Restitution GTO sur l'Etude titulaire.....	8
3.2.4. Sujets supplémentaires abordés par les BE et les Utilisateurs dans les comités.....	9
3.3. Point d'information.....	11
3.3.1. Information sur le Bilan 2016 de l'Afnic et points d'actualité.....	11
3.3.2. Réussir avec le Web .....	11
3.3.3. Surveillance de chaîne de caractère -> FR WATCH .....	12
3.3.4. Bilan de la campagne d'adhésion 2017 .....	12
3.3.5. Tendances du marché des noms de domaine .....	12
3.4. Conclusion.....	13

## 1. Présents

**Bureaux d'enregistrement : 15** (sur 43 membres)

COLOMBET Tristan	DOMRAIDER
DESTENAVE Sylvie	ORDIPAT
DULAC Bernard	DATAXY A distance
FRANCK Philippe	DOMAINIUM
GOMES Elisabeth	GIP RENATER
GUILLEMAUT Frédéric	SAFEBRANDS
HIREL Sébastien	SAFEBRANDS
JEAN-GILLES Sophie	ORANGE
KARA Soraya	GANDI
KORN Jennifer	ORDIPAT
LANTONNET Eric	NAMEBAY
LOISEAU Rémi	OVH A Distance
MICHOT Jean-Claude	ONLINE SAS
MINET Vanessa	EURODNS A Distance
PACAVE Sophie	CLARANET
RIBEIRO Serge	SFR
RICHARD Jean-Benoit	Connection SAS

**Utilisateurs, personnes physiques et morales : 6** (sur 42 membres)

<b>Personnes physiques</b>	
BACHOLLET Sébastien	Utilisateur Personne physique
FRAPY Agnès	Utilisateur Personne physique
GENTY Clément	Utilisateur Personne physique
LOUIS Benjamin	Utilisateur Personne physique
PORTENEUVE Elisabeth	Utilisateur Personne physique
TAYER David-Irving	Utilisateur Personne physique

**Afnic**

Lotfi BENYELLES, Responsable Marketing Innovation
Pierre BONIS, Directeur général adjoint
Sophie CANAC, Services aux membres
Loïc DAMILAVILLE, Etudes & Veille
Clémence DAVOUST, Communication Événementielle
Régis MASSE, Directeur des Systèmes d'Information
Lucile RAVASSE, Responsable Marketing
Emilie TURBAT, Directrice Marketing et Commerciale
Mickael VIGREUX, Responsable Commercial
Mathieu WEILL, Directeur général

## 2. Ordre du jour

09h00 : Accueil

**09h30 : Point d'actualité**

**09h45 : Présentation des éléments mis à la concertation avec les comités :**

- ✓ Bilan de la campagne de promotion Réussir en .fr et opérations commerciales des bureaux d'enregistrement
- ✓ Retours et perspectives suite à l'enquête de satisfaction des bureaux d'enregistrement
- ✓ Restitution du GTO sur l'étude Titulaire

11h15 : Pause

**11h30 : Comités de Concertation séparés**

13h15 : Déjeuner

**14h00 : Restitution des Comités de Concertation**

**15h00 : Présentation des points d'information et d'échange avec les membres**

- ✓ Information sur le bilan 2016 de l'Afnic
- ✓ Présentation des nouveaux produits et services de l'Afnic (Réussir avec le web, Surveillance de chaîne de caractères)
- ✓ Bilan de la campagne d'adhésion 2017
- ✓ Tendances du marché des noms de domaine

17h00 : Fin

## 3. Compte-rendu

### 3.1. Accueil

Mathieu Weill ouvre la séance en présentant Sophie Canac, en charge des relations avec les membres suite au changement de fonction de Virginie Navailles.

Il rappelle les trois points qui ont été soumis à concertation à la fois des bureaux d'enregistrement et des utilisateurs : en effet même les priorités et retours des bureaux d'enregistrement suite à l'enquête de satisfaction servent les utilisateurs.

Concernant le Groupe de Travail Opérationnel (GTO) sur l'enquête titulaire, Mathieu Weill remercie les membres qui ont participé à ce GTO et indique que l'Afnic a besoin des retours des membres présents aux Comités de Concertation avant de lancer l'enquête et sélectionner le prestataire.

Enfin concernant Réussir avec le web, outil d'auto-diagnostic de maturité numérique, il y a eu peu de retours suite à l'envoi du mail aux membres pour tester la version bêta. Lotfi Benyelles fera une présentation durant la pause déjeuner. Les tests et commentaires sont utiles pour modifier et valider le questionnaire avant son lancement.

Comme d'habitude en fin de journée, Loïc Damilaville présentera les tendances du marché.

En sus des points à l'ordre du jour, les utilisateurs souhaitent avoir un retour des bureaux d'enregistrement suite aux modifications de prix de certains registres.

Les représentants des BE au Conseil d'administration précisent que 56 % du portefeuille de Noms de domaines sont représentés dans ce comité.

### 3.2. Point de discussion

*N.B. Les réponses aux questions des membres sur les points de discussion ne figurent pas dans ce compte-rendu. Elles feront l'objet d'un retour séparé après analyse par les équipes de l'Afnic.*

#### 3.2.1. Bilan de la campagne de promotion Réussir en .fr et opérations commerciales des Bureaux d'enregistrement

Lucile Ravasse, Emilie Turbat et Mickael Vigreux présentent les résultats de la Campagne de promotion Réussir en .fr en 2016.

Les premières étapes avaient permis d'ajuster la campagne pour l'élargir à « la présence en ligne » et finalement pas uniquement sur le nom de domaine. Les contenus mis en ligne et leur valeur ajoutée ont permis de faire « grandir » la plate-forme et de nouer des partenariats.

Concernant les opérations commerciales des Bureaux d'enregistrement, ce qui a été lancé (10 opérations lancées pour 900 noms de domaine créés) concernait essentiellement le cofinancement des noms de domaine en .fr si l'usage final du nom de domaine était assuré.

Un exemple d'opération à succès : les BE ayant lancé une opération de remboursement du nom de domaine sur demande du titulaire en challengeant le client sur l'exploitation du nom de domaine (avec preuve de la création d'une adresse mail associée au nom de domaine) Ces offres ont permis de faire de belles opérations de communications pour une faible part de demande de remboursement, donc très rentable. Les opérations à succès sont celles qui ont bénéficié d'un vrai plan de communication.

Les efforts vont être poursuivis en 2017 en prenant en compte les apprentissages de l'an passé.

Il y a encore du travail de pédagogie à faire pour expliquer que le .fr c'est simple et surtout aussi simple que les autres. Les messages dans ce sens doivent être adaptés à chaque étape du parcours client.

Il faut mettre en place des événements autour de la présence en ligne et que les membres adhérents puissent être des relais.

Les utilisateurs pensent qu'il faudrait vendre plus qu'un nom de domaine ; c'est ce que font déjà de nombreux BE en vendant des packs avec hébergement. Si le .fr est gage de confiance auprès des jeunes, il manque un guide marketing pour vendre du .fr plutôt que du .com. La difficulté est de savoir à qui on s'adresse association, individuel, petite entreprise, ... car l'argumentaire n'est pas le même pour toutes les cibles.

Concernant le manque de promotion sur le renouvellement des noms de domaines déploré par certains BE, Emilie Turbat rappelle que le taux de renouvellement est effectivement essentiel pour le TLD et ce type d'opérations seront envisageables en 2018. D'autres BE ne sont pas convaincus par la promotion des renouvellements, car si un nom de domaine est exploité alors il est renouvelé ; le renouvellement est lié à l'exploitation et pas au prix.

#### **Avis des bureaux d'enregistrements :**

Après s'être réunis en session séparée, les bureaux d'enregistrement indiquent :

Les bureaux d'enregistrement souhaiteraient que l'AFNIC formalise un programme de co-marketing.

L'AFNIC pourrait ainsi co-financer des actions marketing individuelles, promouvant le .FR, menée à l'initiative des bureaux d'enregistrement qui le souhaiteraient.

Le budget alloué serait fonction de la taille du portefeuille des bureaux, mais serait encadré à la fois par :

- un plafond à déterminer, évitant qu'une part trop importante du budget soit cannibalisée par un seul gros BE
- un seuil à déterminer afin que même un petit BE puisse disposer d'un budget suffisamment significatif pour justifier une opération marketing

Les BE attendent de l'AFNIC une proposition globale avec des règles transparentes pour tous.

Les BE sont ouverts à la mise en place de mécanismes incitant l'exploitation réelle des noms de domaine et l'amélioration des taux de renouvellement des portefeuilles.

Cette incentive pourrait par exemple prendre la forme d'une bonification du budget de co-marketing (sauf peut-être pour les BE ayant déjà atteint le plafond fixé)

Par ailleurs, les BE sont ouverts à des propositions venant de l'AFNIC concernant la mise en place de promotions spécifiques, à lier éventuellement avec les résultats de l'étude à venir.

Les BE ont également suggéré à l'AFNIC de réfléchir à une action de communication plus spécifiquement à destination des déposants de marques.

#### **Avis des utilisateurs :**

Après s'être réunis en session séparée, les utilisateurs indiquent :

Il faudrait avoir des campagnes plus agressives sur les pages où se font les enregistrements.

De plus les messages de l'Afnic sont très professoraux et stricts, pour les utilisateurs finaux autres que les entreprises, il faudrait des messages joyeux ou avec un ton décalé. Il faudrait aussi s'adresser

aux étudiants et lycéens pour les sensibiliser sur les noms de domaines et leur dire qu'il n'y a pas que Facebook et Snapchat. Pour attirer ce public à devenir membre de l'Afnic et le faire s'impliquer, en proposant une adhésion moins chère.

### 3.2.2. Enquête de satisfaction Bureaux d'enregistrement

Lucille Ravasse présente les résultats de l'enquête de satisfaction des BE avec des nouvelles questions cette année. L'équipe Afnic est disponible pour venir présenter les nouveaux produits ou pour tout autre échange directement chez les BE qui en font la demande.

Mathieu Weill demande s'il y a des questions de clarification.

Les BE notent un tiers de retours non positifs sur les promotions. Les BE hésitent à se lancer sur les promotions. L'Afnic prend en compte ces retours pour mieux accompagner les BE qui veulent se lancer. D'où l'importance du plan de communication qui doit être partagé et coordonné entre Afnic et BE.

Mickael Vigreux rappelle la date de l'Afnic forum le 18 mai à Paris et invite les membres à s'y inscrire.

#### **Avis des bureaux d'enregistrements :**

Après s'être réunis en session séparée, les bureaux d'enregistrement indiquent :

La satisfaction est largement majoritaire.

2 problématiques individuelles correspondant à des cas particuliers subsistent. Les BE concernés ont exprimé un souhait d'accompagnement individuel plus fort.

#### **Avis des utilisateurs :**

Après s'être réunis en session séparée, les utilisateurs indiquent :

Les utilisateurs sont ravis que les BE soient satisfaits.

### 3.2.3. Restitution GTO sur l'Etude titulaire

Présentation par Lofti Benyelles de la restitution du Groupe de travail sur l'Etude titulaires qui était constitué de 11 participants.

L'étude sera conduite par un prestataire externe, elle concernera la présence en ligne et les noms de domaine.

Le but de cette étude pour l'AFNIC est de trouver des leviers pour atteindre des nouveaux publics qui ne sont pas dans les canaux habituels grâce à des données factuelles, des points de départ et peut-être des retours régulièrement (2-3 ans)

#### **Avis des bureaux d'enregistrements :**

Après s'être réunis en session séparée, les bureaux d'enregistrement indiquent :

Les BE ont exprimé le souhait que l'étude sur la présence en ligne puisse par la suite être complétée par une étude complémentaire portant sur la corrélation entre marques et noms de domaine.



Les BE ont exprimé le souhait de limiter la portée de la publication de l'étude complète aux membres adhérents de l'association. Ils souhaiteraient qu'une version synthétique et expurgée des chiffres détaillés soit rendue publique. Ils ont également émis le souhait que le GTO lié à cette étude puisse également valider le contenu de cette version synthétique avant sa publication.

#### **Avis des utilisateurs :**

Après s'être réunis en session séparée, les utilisateurs indiquent :

Les utilisateurs félicitent le groupe de travail car cette étude est importante dans la compréhension du paysage dans lequel nous sommes. Les utilisateurs seront contents d'être interrogés.

Les utilisateurs pensent qu'il faudra ensuite mettre en place un plan de communication autour de cette étude, vers le grand public, au sein de la communauté (ex. le CENTR)... il n'y aura pas d'évènement majeur organisé par l'Afnic au moment des résultats, il faudrait peut-être s'associer à un évènement organisé par un membre en terme de calendrier.

Pierre Bonis précise que le CENTR va lancer une étude marketing commune. Une partie de notre questionnaire pourra incrémenter l'étude européenne et permettra du benchmark.

### **3.2.4. Sujets supplémentaires abordés par les BE et les Utilisateurs dans les comités**

**Les bureaux d'enregistrement** font part des points supplémentaires qui ont été abordés lors des comités de concertation séparés.

#### **Souhaits de fonctionnalités techniques**

Plusieurs BE ont souligné la problématique récurrente de ne pouvoir supprimer un nom de domaine quand il est déclaré en tant que serveur DNS par un autre nom de domaine quelconque.

Si les occurrences sont peu nombreuses, elles sont régulières et nécessitent un recours systématique au support AFNIC.

Les BE concernés ont indiqué que le traitement de cette problématique est usuellement résolu chez les autres registres par l'utilisation d'objets HOST

Les BE souhaiteraient pouvoir effectuer des requêtes de recherche en temps réel dans leur portefeuille de noms de domaine. Par exemple, pouvoir identifier tous les NIC HANDLE utilisant une adresse email en particulier.

A défaut, ils souhaiteraient avoir une solution permettant de télécharger un dump détaillé à la demande. A l'heure actuelle, le fichier CSV du portefeuille à télécharger par FTP est insatisfaisant car il ne contient pas les informations détaillées et n'est actualisé qu'une fois par jour.

#### **Formation**

Les BE souhaiteraient que l'AFNIC puisse proposer des trainings, sous une forme à définir (Webinar...), pour accompagner les nouveaux arrivants et renforcer les connaissances des BE existants.

Les BE conseillent de vérifier la bonne documentation de la fonctionnalité permettant de rendre visible le titulaire personne physique d'un nom de domaine dans le WHOIS avec son accord.

## Visites des BE

Plusieurs BE ont exprimé leur attente que les équipes commerciales de l'AFNIC proposent de leur rendre visite. Cette démarche est unanimement saluée à condition qu'elle reste facultative pour les BE qui ne le souhaiteraient pas.

## Noms de domaine restreints

Les BE ont exprimé leur difficulté à gérer manuellement les réservations de noms de domaine « restreints » (termes fondamentaux, communes...) en raison de la lourdeur du processus.

Ils souhaiteraient savoir s'il est envisageable de réduire la portée de cette liste et/ou d'aménager le processus pour l'automatiser

**Les Utilisateurs** font part des points supplémentaires qui ont été abordés lors des comités de concertation séparés.

Les utilisateurs posent la question de la possibilité pour l'Afnic de faire du lobbying pour faire intégrer l'internet et sa gouvernance dans les formations obligatoires type B2I et C2I.

Si les services aux membres ont déjà bien évolué, il faut peut-être encore les améliorer ou mieux communiquer dessus pour attirer de nouveaux membres. De plus il faudrait simplifier l'adhésion en ligne et le paiement en ligne, voir rajouter de la possibilité d'adhésion multi-années.

Mathieu Weill indique que nous sommes ouverts aux nouvelles idées pour améliorer les services.

Enfin les utilisateurs demandent si, puisque la prochaine Assemblée Générale sera la seule sans élection, et que c'est la seule période où le collège international est présent à Paris, il serait possible de faire ce jour-là une réunion des 3 collèges. L'important étant pour ce moment de casser le format trop formel de l'AG pour favoriser les discussions.

Enfin sera-t-il possible de mettre à l'ordre du jour des prochains comités de concertation la question du collège utilisateur qui regroupe beaucoup de publics différents (utilisateurs, salariés Afnic, gTLD géré par l'Afnic, ...) qu'il faut peut-être séparer car les discussions sont compliquées.

Mathieu Weill résume les attentes suite aux échanges :

- Les comités de concertations donnent leur accord pour que l'Afnic avance sur l'enquête titulaire.
- Pour faire suite aux différentes attentes des BE, les services de l'Afnic vont revenir vers eux sous 3 semaines.
- Pour la promotion du .fr et les opérations commerciales avec les BE, l'Afnic reviendra vers les BE demandeurs en prenant en compte les retours de la campagne de promotion 2016.
- Il faudra également trouver comment décliner la campagne de promotion vers les prescripteurs et déposants de marques.
- Concernant l'Assemblée générale et l'organisation d'une réunion des 3 collèges, le résultat sera visible dans la convocation de l'AG

Mathieu Weill remercie l'ensemble des membres pour la richesse des retours.

## 3.3. Point d'information

### 3.3.1. Information sur le Bilan 2016 de l'Afnic et points d'actualité

Mathieu Weill rappelle que l'élément majeur pour l'Afnic en 2016 a été le passage des 3 millions de .fr, et l'Afnic remercie les BE qui ont participé à ce succès en promouvant le .fr.

A la suite à la consultation du mois de juin, nous sommes encore en attente de l'information de la signature de la prorogation de la convention entre l'Etat et Afnic,

Lors du Community forum de l'ICANN à Copenhague, l'Afnic a organisé la French Night qui a été une nouvelles fois un succès et une belle occasion de se regrouper avec francophonie et d'autre.

Dans l'actualité du moment le RGPD. Ce règlement européen qui vient compléter la loi informatique et libertés, sera applicable en mai 2018. On note une prise de conscience de l'ensemble des acteurs sur le fait que ça va s'appliquer. Cette réglementation est une chance car elle permet de renforcer le volet confiance du nom de domaine par rapport aux autres plateformes. Le projet est déjà lancé en interne pour s'aligner. La réglementation introduit notamment une modification sur la responsabilité impliquant qu'en cas d'incident relatif aux données, celui-ci devra être notifié à tous les clients.

2016, a également été la première année de la Fondation Afnic. Le bilan est très encourageant, sur 227 dossiers soumis, 35 ont été soutenus. Il est important de rappeler que pour chaque .fr payé, 7 à 8% du montant est transféré vers la solidarité. Il est important que chacun puisse relayer l'appel à candidature dans ses réseaux. Chaque membre peut entrer en contact directement avec la Fondation.

Pour faire suite à une demande de clarifier les changements d'organisation au sein de l'Afnic, Mathieu Weill rappelle que Virginie Navailles a changé de poste en 2016 pour prendre la responsabilité du service communication et que Sophie Canac a rejoint l'Afnic fin janvier pour reprendre ses anciennes fonctions à savoir les services aux membres et la vie associative ainsi que l'assistanat de Mathieu Weill et Pierre Bonis

A suite du départ de Matthieu Crédou, Directeur Marketing, fin février, l'organisation a été ajustée par la fusion des directions marketing et commercial. Le périmètre d'Emilie Turbat est donc étendu. Ceci permettra d'être bien aligné entre marketing et commercial au service de la croissance et des clients.

Marianne Georgelin qui s'occupe des politiques de registre garde la même fonction mais sera rattachée directement au directeur général adjoint.

### 3.3.2. Réussir avec le Web

Chaque adhérent a reçu par mail les éléments permettant de tester la phase beta de ce questionnaire. L'équipe Afnic a besoin que chacun puisse faire le test et donne ses retours pour améliorer l'ensemble des éléments, que ce soit les visuels, la rédaction des questions, le parcours en fonction des réponses données, la restitution des résultats, ...

Cette plateforme est destinée à un public PME ou artisan et pas aux utilisateurs grand public. Elle a pour but de faire s'interroger des entrepreneurs sur leur présence en ligne et d'obtenir des données sectorielles. Son déploiement se fera par l'intermédiaire de partenariat avec des fédérations professionnelles. Le répondant de son côté recevra un résultat avec des conseils pour améliorer sa présence en ligne et des comparaisons par rapport à son secteur d'activité. Le site contient aussi des articles à valeur ajoutée, des données chiffrées.

L'équipe en charge du projet reste aussi à l'écoute des idées et suggestions de partenariats de la part des membres.

Les membres utilisateurs et BE font déjà des retours en séances :

- La photo de la home page n'est pas accrocheuse.
- La restitution se présente sous forme d'un pdf de 15 pages qui reprend un résultat - qui n'est pas assez visible - et les réponses et recommandations pour chacune des actions.
- Il faudrait au départ une page synthétique sur laquelle on retrouve le résultat (en gros) et les 2 ou 3 recommandations principales (pour ne pas avoir à relire tout le questionnaire)

### 3.3.3. Surveillance de chaîne de caractère -> FR WATCH

FR WATCH est le nom donné à l'outil de surveillance et de prospection des noms de domaine.

Cette outil de surveillance de chaîne de caractères est dédié aux bureaux d'enregistrement et ne concerne que les ccTLD gérés par l'Afnic.

Le coût sera de 9 € par mois et par chaîne de caractère que la demande se fasse une fois dans le mois ou tous les jours.

Cette surveillance ne pourra être demandée que par des titulaire ou futurs titulaires ayant des droits, les BE devront s'assurer et pouvoir fournir en cas de demande les preuves de ces droits.

Cet outil donne des informations qui ne sont pas disponibles ailleurs : les données de trafic et d'utilisation.

### 3.3.4. Bilan de la campagne d'adhésion 2017

Les paiements sont « en retard » par rapport à l'an dernier, peut-être parce qu'il n'y a pas d'élections cette année.

Il paraît donc important de rappeler qu'il faut avoir 6 mois d'ancienneté pour pouvoir voter donc pour voter en juin 2018, il est nécessaire d'adhérer en 2017.

### 3.3.5. Tendances du marché des noms de domaine

Les utilisateurs souhaitent connaître les réactions des BE – et des clients - à la suite de l'augmentation de prix d'Uniregistry.

Les bureaux d'enregistrement trouvent que ces modifications sont embêtantes surtout parce que c'est à eux qu'il revient de les expliquer aux clients. Les variations de prix, que ce soit à la hausse ou à la baisse, ridiculisent de la même manière les professionnels du secteur. La politique des BE face à cette augmentation ne sera en tout cas pas de proposer du multi-année avant augmentation mais plutôt de renvoyer leurs clients vers les extensions historiques qui sont plus stables et fiables.

Certains bureaux d'enregistrement regrettent que les tendances du marché ne soient pas diffusées aux adhérents car ce serait utile pour passer des informations aux équipes dans les BE.

Mathieu Weill rappelle que cette décision a été prise par les membres pour inciter à la participation aux comités de concertation. Cependant bon nombre de données seront disponibles dans l'observatoire du marché qui sera publié en avril.

### 3.4. Conclusion

Les comités de concertations utilisateur et bureaux d'enregistrement prennent fin à 17h00.

Le calendrier des prochains rendez-vous associatifs est affiché, et reproduit ci-dessous :

- ✓ Jeudi 13 avril - Conseil d'administration
- ✓ Jeudi 18 mai - Afnic Forum
- ✓ Mercredi 7 juin & jeudi 8 juin - Journées annuelles du Collège International
- ✓ Vendredi 9 juin - Assemblée générale ordinaire + Conseil d'administration + Dîner annuel
- ✓ Jeudi 6 juillet - Journée du Conseil Scientifique Afnic
- ✓ Mercredi 27 septembre - Conseil d'administration
- ✓ Jeudi 28 septembre - Séminaire annuel stratégique du Conseil d'administration
- ✓ Jeudi 12 octobre - Comités de Concertation Utilisateurs et BE
- ✓ Jeudi 16 novembre - Conseil d'administration

Sébastien Bachollet, représentant élu des utilisateurs, remercie les membres de leur participation et propose comme objectif pour chacun de trouver un nouvel adhérent et le faire participer aux prochains comités de concertation.