

Question présentée par le député :

M. Boris Calame

Date de dépôt : 26 janvier 2017

Question écrite

« 17 000 contacts et moi, et moi, et moi... » ou « Est-ce que la DGSI maîtrise sa communication et ses listes de distribution ? »

Le 1^{er} décembre 2016 à 11:41:02, la direction générale des systèmes d'information (DGSI) a informé la « République », dont les élu-e-s du Grand Conseil, par e-mail, qu'elle améliorerait son service de téléphonie [...]. Fort heureux de le savoir, le soussigné, pas du tout concerné comme ses collègues du Grand Conseil, s'interroge sur la façon de cette information et plus particulièrement sur l'usage à l'Etat des listes de distribution de messages électroniques.

Il existe vraisemblablement au sein de l'administration cantonale, des départements et autres services, un certain nombre de listes de distribution (internes et/ou transversales), qui semblent d'un usage courant et qui permettent de cibler « au mieux » les destinataires concernés.

Dans le cas présent, la direction générale des systèmes d'information a adressé un message à plus de 17 000 personnes, au travers de [10] listes de distributions visibles et actives (à l'exemple de « [...]@etat.ge.ch »¹), soit l'entier des collaborateurs et collaboratrices du petit Etat (PRE, DF, DIP, DES, DALE, DETA, DEAS, GC, JUS), ainsi que la Cour des comptes et la députation, pour qu'ils et elles soient ainsi « informés » de cette modification technique.

L'usage de listes de distribution à bien évidemment du sens, toutefois, elles peuvent être utilisées parfois à mauvais escient ou par « maladresse », notamment en sollicitant des personnes qui ne sont pas ou que peu concernées.

¹ Afin d'en éviter un usage « complémentaire » malvenu ou malveillant, les listes de distribution sont [ici] non publiées, mais à disposition du Conseil d'Etat si le besoin s'en faisait sentir.

En guise de démonstration, le 2 décembre 2016, à 08:26:53, le directeur d'une école genevoise dépendant du DIP, située dans le canton de Vaud, répond audit message... soit à plus de 17 000 personnes : « Magnifique, mais avant cela il faudrait que nous ayons reçu tous les nouveaux téléphones !!!! »

Au-delà de la pertinence de sa réponse, nous pouvons imaginer que plus de 17 000 personnes ont pris le temps de lire cette réponse et, le cas échéant, de se questionner sur celle-ci, d'y répondre ou encore d'en discuter (?!). Si le temps imparti à cet « exercice » ne devait être que de quelque 5 secondes par personne (ce qui est sans doute bien plus), ce n'est pas moins d'une quinzaine d'heures de travail qui auraient ainsi été perdues au sein de l'administration de par l'usage « maladroit » du « répondre à tous », mais aussi de par la responsabilité de l'émetteur, en l'occurrence la DGSI, qui laisse visibles et actives autant de listes de distribution, soit autant de contacts potentiels.

L'usage de la messagerie et des listes de distribution sont devenus d'une telle évidence qui ne serait pas possible d'y renoncer, toutefois, leur usage peut être aussi terriblement chronophage, notamment de par la sollicitation de trop nombreux destinataires et/ou de réponses à ceux-ci « irréflechies », et mérite, peut-être, d'être mieux cadrée.

Que le Conseil d'Etat et l'administration soient remerciés, par avance, des réponses données à ce qui suit :

1. *Quelles sont les directives données, au sein de l'Etat, à l'usage de la messagerie, notamment en matière de limitation du nombre de destinataires ?*
2. *Quelles sont les directives de configuration des listes de distribution et, le cas échéant, à qui l'élaboration en est-elle dévolue ?*
3. *Quelles sont les directives données au sein de l'Etat, aux administrateurs, gestionnaires et autres utilisateurs, en matière de limitation de l'usage de listes de distributions et, le cas échéant, de l'utilisation du « copie cachée » ?*
4. *Existe-t-il à l'Etat un système qui limite le nombre d'envois et/ou de réponses aux courriers électroniques, ceci afin d'éviter l'effet de « spam ». Le cas échéant, quelle en est la limite et à qui s'adresse-t-elle ?*
5. *Depuis l'expédition desdits messages, est-ce que des enseignements ont été tirés, par l'Etat et plus particulièrement par la DGSI, et est-ce que des mesures ont été prises pour y remédier ?*