

Date de dépôt : 15 mars 2017

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite de M. Boris Calame : « 17 000 contacts et moi, et moi, et moi... » ou « Est-ce que la DGSI maîtrise sa communication et ses listes de distribution ? »

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 27 janvier 2017, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite ordinaire qui a la teneur suivante :

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 a 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.

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 qu'il 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.

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.

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 ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Afin d'assurer le service de téléphonie de l'administration cantonale, la direction générale des systèmes d'information (DGSI) renouvelle périodiquement les infrastructures nécessaires à son bon fonctionnement.

Dans le cas présent, il s'agit d'un projet de modernisation de l'infrastructure centrale, en voie d'obsolescence, qui dessert une grande partie de l'administration cantonale.

Ce projet nécessite que les données concernant les utilisateurs du service de téléphonie soient à jour avant de procéder à sa migration.

Afin d'effectuer ces vérifications, la DGSI a décidé de solliciter les utilisateurs par un message électronique les priant de bien vouloir vérifier, et cas échéant mettre à jour, les informations les concernant, selon une marche à suivre précisée dans le message.

A cet effet, le 1^{er} décembre 2016 à 11 h 41, la DGSI a envoyé un message à 10 278 destinataires au travers de 10 listes de distribution. Ces listes, spécialement constituées afin de cibler les utilisateurs concernés, étaient malheureusement imparfaites, raison pour laquelle 6 700 personnes sans rapport avec cette opération ont toutefois reçu le courriel, notamment les députés du Grand Conseil. Par ailleurs, l'expéditeur a omis de mettre les destinataires en copie cachée, comme c'est l'usage lors de l'envoi de masse.

Aux différentes interrogations contenues dans la présente question écrite, le Conseil d'Etat est en mesure d'apporter les réponses suivantes :

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 ?*

La directive transversale sur la sécurité et l'usage des ressources informatiques et de communication de l'administration cantonale genevoise EGE-10-06 précise aux alinéas 2 et 3 du paragraphe 4.2.1 sur l'utilisation de la messagerie que :

- « L'expéditeur doit porter une attention particulière à la liste des destinataires, notamment en contrôlant leur nombre et leur identité. »
- « Les envois de masse sont régis par des procédures internes aux départements ou aux offices, en accord avec la DGSI. »

2. *Quelles sont les directives de configuration des listes de distribution et, le cas échéant, à qui l'élaboration en est-elle dévolue ?*

Une liste de distribution peut être créée de manière autonome par tous les responsables d'une unité organisationnelle (UO) de l'Etat pour leur propre UO. Des listes spécifiques peuvent également être créées sur demande auprès de la DGSJ; leurs contenus (destinataires) sont ensuite gérés par les propriétaires des listes.

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 » ?*

Un guide des bonnes pratiques a été mis à disposition des utilisateurs. Il précise notamment :

- que seuls les collaborateurs des services de communication des départements peuvent utiliser des listes qui permettent l'envoi d'un message à tout un département;
- d'utiliser le champ « Cci » (« Copie carbone cachée ») afin que la liste des destinataires du message n'apparaisse pas dans l'en-tête du message reçu par le destinataire.

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 ?*

L'envoi d'un courriel interne à plus de 4 500 adresses est bloqué. Toutefois dans le cas présent, le système de messagerie a considéré que le message était envoyé à 10 adresses, le système de messagerie interprétant chaque liste de distribution comme un destinataire unique.

Lors d'envois de messages vers l'extérieur de l'administration cantonale, d'autres limitations existent, afin de se prémunir d'un éventuel référencement des serveurs de messagerie de l'Etat dans une liste noire et d'une réception massive de messages non sollicités (« spams ») :

- les envois de courriels à plus de 500 utilisateurs externes différents sont bloqués;
- un expéditeur ne peut pas envoyer plus de 50 messages par période de 30 minutes. En cas de dépassement de ce seuil, les envois de cet expéditeur sont ralentis pour rester dans la limite fixée;

- le logiciel de messagerie signale à son utilisateur lorsqu'un groupe de destinataires dépasse 25 adresses.

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 ?

Les listes utilisées dans le cadre spécifique de cette opération de communication ont été supprimées pour éviter tout nouvel usage de celles-ci. Les différentes parties prenantes au niveau de la DGSI ont été sensibilisées aux risques lors de ce regrettable incident afin qu'un plus grand soin soit apporté lors de l'élaboration d'une liste de distribution et de son usage.

Il leur a notamment été demandé de porter une attention particulière à la liste des destinataires, notamment en contrôlant leur nombre et leur identité et, lors de l'envoi de masse, d'utiliser le champ copie cachée.

Ces principes seront également rappelés à l'ensemble du personnel de la DGSI dans le cadre du plan de communication en cours d'élaboration.

Par ailleurs, le guide des bonnes pratiques de la messagerie destiné à l'ensemble des collaborateurs de l'Etat de Genève est en cours de révision; il comprendra une rubrique dédiée à ce sujet.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
François LONGCHAMP