

**RAPPORT DE LA COMMISSION THÉMATIQUE DES SYSTÈME D'INFORMATION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

Postulat Raphaël Mahaim et consorts - Pour la sobriété numérique : des journées sans e-mails !

1. PREAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 29 juin 2021 à la salle du Bicentenaire, pl. du Château 6, à Lausanne, pour traiter de cet objet.

Elle était composée de M. Maurice Neyroud (président de séance et rapporteur), de Mmes et MM. les député·e·s Stéphane Balet, Céline Baux, Jean-François Chapuisat, Nicolas Croci Torti, Maurice Gay, Salvatore Guarna, Sabine Glauser Krug, Yann Glayre, Vincent Jaques, Didier Lohri, Alexandre Rydlo, Carole Schelker. Excusés : Philippe Jobin et Daniel Meienberger.

Le postulant, M. Raphaël Mahaim, était également présent avec voix consultative. Il dû quitter la séance après une trentaine de minutes, celle-ci ayant duré un peu plus d'une heure.

Mme Nuria Gorrite, cheffe du département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH) était exceptionnellement excusée, son département était représenté par M. Patrick Amaru, directeur général de la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) et Mme Catherine Pugin, déléguée au numérique au sein de la DGNSI.

M. Yvan Cornu, secrétaire de la commission, a tenu les notes de séance, ce dont nous le remercions.

2. POSITION DU POSUTLANT

Le postulant relate que l'origine de son intervention remonte à une formation qu'il a suivie sur la gestion des e-mails. De prime abord, la démarche lui semblait saugrenue, mais finalement cette formation s'est avérée particulièrement utile, car il utilise au quotidien bon nombre de bonnes pratiques et de règles pour une gestion efficace de sa boîte de messagerie. Il évite aussi de mauvais réflexes tels que celui de consulter sa boîte à chaque fois qu'il reçoit une nouvelle notification.

Très peu de personnes ont réellement eu l'opportunité d'apprendre à utiliser et gérer leur boîte mail. Il relève que la communication électronique ne fait partie d'aucune branche enseignée à l'école, alors qu'ensuite elle est utilisée quotidiennement tant au niveau professionnel que privé.

Le postulant souhaite aussi sensibiliser les utilisatrices et utilisateurs de l'Etat de Vaud à la problématique du stockage et de la consommation d'énergie provoquée par les échanges de courriels dont la taille peut être importante en fonction des pièces jointes.

Il donne dans son postulat quelques chiffres issus du Carbon Litteracy Project, sur la consommation de CO₂ en moyenne par message, qui mise en perspective pour une entreprise de 100 personnes, représente quelque 13 tonnes de CO₂ par an, soit l'équivalent de 14 vols allers-retours entre Paris et New York.

La trêve que ce postulat propose, soit des journées sans e-mails (par exemple quatre par année), doit permettre de prendre du temps pour réfléchir à la problématique des messages électroniques et améliorer les bonnes pratiques en matière de sobriété numérique, via des formations, des sensibilisations et des changements d'habitudes de communication au sein de l'administration cantonale vaudoise (ACV).

Le postulant conclut en précisant que sa demande de journées sans e-mail a une portée symbolique, mais le but principal est de créer une réflexion de fond et de favoriser des échanges réels, autour de l'utilisation, la gestion et le stockage des e-mails.

Il craint que les démarches déjà conduites par le Conseil d'Etat restent encore trop confidentielles au sein de l'ACV et que les collaboratrices et collaborateurs soient mal informés ou encore peu sensibles à la problématique de la communication électronique.

3. POSITION DU CONSEIL D'ETAT

La déléguée au numérique du Canton de Vaud indique qu'effectivement un certain nombre d'actions sont déjà entreprises au sein de l'ACV sur la question des e-mails et plus largement de la sobriété numérique. Elle mentionne notamment le *green data center* de l'Etat de Vaud qui est un centre informatique moderne, sécurisé et écologique qui date déjà de 2012.

Il existe aussi une campagne de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de courriels, avec des mesures effectives au quotidien pour éviter les pourriels (spams). Il y a aussi des directives pour l'archivage des courriels. Le vrai impact environnemental concerne le stockage des e-mails, notamment les pièces jointes. La DGNSI étudie et adapte régulièrement le volume dédié au stockage des e-mails, il est actuellement limité à 5 Go par boîte de messagerie, l'objectif étant plutôt de le réduire.

Pour communiquer avec ses collègues ou avec des partenaires externes, l'e-mail reste un outil privilégié. Toutefois, l'utilisation massive des e-mails pose effectivement des problèmes en matière de pollution numérique (impact CO₂ mesurable), mais également en matière d'hygiène numérique, avec une surcharge constatée par beaucoup. D'autres canaux de communication sont ainsi disponibles, parmi lesquels la messagerie instantanée (Jaber) qui fonctionne déjà en parallèle avec le téléphone et permet la transmission de messages rapides et succincts à des collègues ou des groupes de personnes. Il existe aussi la plateforme *partage.vd.ch* qui permet de transmettre des fichiers volumineux de manière sécurisée, y compris à des partenaires externes.

L'e-mail reste l'instrument de travail d'une grande partie de l'ACV : aujourd'hui, il y a 100'000 e-mails envoyés chaque jour et 250'000 e-mails reçus. Une journée sans e-mails reporterait le stress sur d'autres jours où ces messages devraient être traités.

La déléguée au numérique précise que la problématique des e-mails est révélatrice de deux choses distinctes :

- > La sobriété numérique, c'est-à-dire l'impact environnemental du numérique. La DGNSI conduit d'ailleurs des études pour mieux évaluer l'impact du parc informatique de l'ACV. La DGNSI est en discussion avec le Bureau de la durabilité dans l'optique de développer un guide de bonnes pratiques en matière de numérique durable et responsable, dans lequel la question des e-mails sera traitée.
- > L'hygiène numérique, dans le sens de l'hyper-connectivité. Sur ce point, il se pose la question d'une stratégie institutionnelle pour arriver à une meilleure gestion numérique.

À l'automne 2021, il est prévu que la DGNSI lance une grande étude avec le SPEV afin de mieux comprendre la variété des compétences numériques de l'ensemble des employés de l'Etat de Vaud, dans le but de pouvoir ensuite offrir des formations adéquates.

Expérience de journée sans e-mails au sein de la DGNSI

Il n'y a pas si longtemps, en 2017, pour faire face au nombre trop élevé d'e-mails envoyés inutilement ou à des personnes mises en copie pour rien, la DSI de l'époque, aujourd'hui DGNSI, a développé au sein de son service uniquement un plan comportant cinq actions dont l'une était précisément la mise en place de quatre vendredis sans e-mails. Une campagne de sensibilisation avec notamment des affiches dans les couloirs accompagnait cette action.

Il a également fallu définir ce qu'on entendait par journée sans e-mails, car des services de piquet pour des situations d'urgence devaient impérativement continuer à consulter et répondre aux e-mails.

Au final, la DSI a été très déçue par le résultat et l'impact de cette mesure qui n'étaient pratiquement pas visibles. De plus, les retours des collaboratrices et collaborateurs de la DSI furent majoritairement négatifs.

Taille réduite de la boîte de messagerie

Par contre, la limite de stockage des boîtes à 5 Go fonctionne bien, car la DGNSI applique une ligne stricte et refuse de manière rigoureuse de faire des exceptions, malgré les nombreuses demandes des services. Le directeur général de la DGNSI rappelle que la messagerie n'est pas un lieu de stockage officiel des documents. En parlant d'hygiène numérique, après une certaine période, les e-mails devraient même être effacés automatiquement, ce qui n'est pas encore le cas.

Selon la DGNSI, ce type de mesures est beaucoup plus efficace, permet une prise de conscience et contribue à un changement de comportement sur le long terme.

4. DISCUSSION GENERALE SUR LE POSUTLAT

Rapport sur les mesures déjà mises en place

Ce postulat fait écho à l'interpellation (19_INT_390) du député Marc-Olivier Buffat et consorts - Pollution numérique et émission de CO₂ - qui posait déjà le même type de questions : *Comment le Conseil d'Etat entend-il gérer la problématique des courriels, respectivement le stockage des archives courriels au sein de l'administration cantonale vaudoise ? Le Conseil d'Etat a-t-il fait une étude pour déterminer : a) Quelle est la moyenne de stockage de mails utiles/inutiles dans les serveurs/boîtes de l'administration cantonale ? b) Le Conseil d'Etat a-t-il fait une étude pour déterminer quel est l'impact énergétique de la gestion de ces courriels, respectivement du stockage des courriels ?* Le Conseil d'Etat a répondu à ces questions en novembre 2020¹.

Sans adhérer à la proposition de journées sans e-mails, décrites comme inefficaces, une majorité de la CTSI trouverait intéressant que le Conseil d'Etat établisse un rapport sur les mesures déjà mises en place, principalement par la DGNSI, pour améliorer la gestion des e-mails et l'utilisation des boîtes de messagerie (stockage), avec une liste des bonnes pratiques pouvant être diffusées au sein des services. Une partie de ces mesures ayant déjà été décrites succinctement ci-dessus par la déléguée au numérique.

Un-e commissaire relève que la DGNSI a déjà mené une réflexion assez poussée sur la gestion des e-mails, qu'elle a conduit une expérience de journée sans e-mails, accompagnée d'une campagne de sensibilisation. Il serait intéressant d'avoir un rapport sur ce qui a déjà été mis en pratique au sein de l'ACV, ce qui a bien fonctionné et ce qui a moins bien marché.

L'ensemble de ces démarches pourrait s'appliquer à de nombreuses entités aussi bien publiques que privées qui sont confrontées aux défis de la gestion des e-mails.

Hygiène numérique en lien avec l'hyper-connectivité

Un-e commissaire ne partage pas non plus l'idée d'instaurer des journées sans e-mails, par contre il-elle se déclare sensible à la réflexion liée à la communication électronique, en particulier à l'hygiène numérique définie comme la problématique de l'hyper-connectivité.

A ce sujet, il est fait référence à une interpellation (18_INT_152) du député Jean Tschopp intitulée « Droit à la déconnexion », à laquelle le Conseil d'Etat a répondu en août 2018². Le-la commissaire estime que sur le plan sociétal, il y a davantage d'inquiétudes à se faire sur la manière dont les gens gèrent diverses messageries très intrusives sur différents supports, dont les smartphones, ce qui pousse à devoir tout gérer en même temps (tout, tout de suite).

Il faut réfléchir à comment éviter un envahissement du temps de travail dans la vie privée et le temps libre. On peut se demander jusqu'à quelle heure il est acceptable qu'un supérieur envoie un e-mail qui va générer instantanément une notification chez sa ou son destinataire. Le Conseil d'Etat pourrait produire un code de bonne conduite sous l'angle de la santé au travail. Un-e commissaire se montre attentif à l'utilisation des smartphones, outil incontournable évidemment, sur lesquels on trouve la messagerie instantanée, les e-mails, etc. Avec ces applications, il convient de savoir modifier les paramètres du téléphone pour ne pas recevoir des notifications toutes les trente secondes.

¹ <https://portail.etat-de-vaud.ch/institutions/siel/api/ged/cdaae36b-a945-41ed-ae05-5c50ff8b02e5/pdf?revision=false>

² <https://portail.etat-de-vaud.ch/institutions/siel/api/ged/14a23741-38c4-47c0-8683-db1e59b75ada/pdf?revision=false>

Nouvelles questions soulevées par la CTSI

Un·e commissaire reconnaît que la sensibilisation aux bonnes pratiques est difficile et que cela prend du temps.

Il·elle n'adhère pas non plus à la proposition de journées sans e-mails, car leur traitement sera reporté au jour suivant. Concernant le stockage, il·elle mentionne qu'une minute de vidéo 4K (ultra haute définition) représente en moyenne 4'000 e-mails. Le bilan carbone est bien pire pour ces fichiers privés qui sont d'ailleurs stockés aux Etats-Unis. Avec des boîtes de messagerie plafonnées à 5 Go pour toute l'administration, on peut dire que le souci du stockage est résolu par la force.

La CTSI soulève de nouvelles questions et s'interroge sur l'hygiène numérique, la sensibilisation en termes de communication électronique, l'utilisation des bons outils informatiques, la gestion des technologies qui captent l'attention, etc.

Excès de communication

Un·e commissaire relève que le problème est global, on envoie et on reçoit un nombre trop élevé de messages qui comprennent souvent des documents électroniques et des présentations de diapositives (type PowerPoint), mais qui ne servent souvent à rien. Ces excès de communication consomment de l'énergie, impactent l'environnement, mais diminuent aussi la productivité des entreprises tant privées que publiques avec des employé·es qui perdent leur temps à trier des e-mails.

Il·elle note que les jours sans e-mails serviraient à former les collaboratrices et collaborateurs de l'ACV à une meilleure gestion des e-mails, mais s'interroge sur le besoin de dédier quatre journées à cet effet. La question de la sobriété numérique est pertinente, mais il n'est pas certain que les journées sans e-mails soient la bonne réponse.

Privilégier l'éducation numérique

L'e-mail ne représente que la pointe de l'iceberg. Un·e commissaire insiste sur l'importance de l'éducation numérique et du comportement par rapport à l'informatique. L'Etat de Vaud dispose avec VDACADEMIE d'une plateforme de formation et d'apprentissage numériques, qui représente un premier pas vers l'éducation numérique. Il faudrait profiter des outils dont dispose la DGNSI pour commencer à former les collaboratrices et les collaborateurs sur l'éducation numérique. La problématique de la sécurité pourrait être mise en avant.

Il est souligné que le plan climat du Canton de Vaud - 7 millions pour la mise en œuvre de la première étape « formation : moteur du changement » - prévoit des mesures d'éducation et de sensibilisation des jeunes à la consommation d'énergie en lien avec la transition numérique. Ces actions auprès des jeunes sont complémentaires à celles mises en place au sein de l'administration.

Stockage et sécurité

Inévitablement, la gestion des e-mails a ouvert des questionnements plus larges sur la sécurité informatique ou sur le volume de stockage en général.

Augmentation du volume de stockage au sein de l'ACV

Le directeur général confirme que globalement l'augmentation de volume de stockage géré par la DGNSI est de +55% par an en moyenne sur les 6 dernières années. On est passé d'un volume de stockage d'environ 670 TB (terabyte, 10¹² bits) en 2015 à 2'205 TB en 2021 (env. 330% en 6 ans).

Pour un·e commissaire, les e-mails ne sont qu'une partie du problème. Par rapport à sa pratique dans la formation professionnelle, il·elle relève que le confinement a vu différentes solutions informatiques être mises en place dans l'urgence sans réelle coordination. Le stockage sur le cloud, en particulier avec MS Teams, ne permet pas de retrouver facilement les fichiers que l'on tend à sauvegarder à plusieurs endroits, il·elle parle de situation chaotique. Il conviendra de mettre en place un système d'archivage cohérent.

Éventualité d'une prise en considération partielle

Le président évoque la possibilité d'une prise en considération partielle du postulat ; mais la proposition de journées sans e-mails, qui figure dans le titre du postulat, ne fait de loin pas l'unanimité. Le président précise que le titre du postulat Mahaim ne peut pas être modifié, la commission peut recommander une adoption

partielle, mais en gardant l'idée générale du texte. La CTSI peut préciser dans son rapport qu'elle n'est majoritairement pas favorable à la mise en place de journées sans e-mails.

La commission s'oriente plutôt sur une demande de rapport du Conseil d'Etat relatif aux démarches déjà mises en place, à un guide des bonnes pratiques et à la description des développements futurs en termes de sensibilisation et de formation.

Dans l'ensemble, la CTSI adhère aux questions de fond soulevées dans le postulat : sobriété numérique, hygiène numérique, hyper-connectivité, droit à la déconnexion ; mais trouve que des journées sans e-mails seraient contreproductives.

Prise de position du postulant

La proposition n'est pas si absurde ! En effet, si l'on fait une recherche en tapant « journée sans e-mails », on trouve plusieurs entreprises qui ont déjà tenté l'expérience. Certaines évoquent une augmentation de la productivité en lien avec la diminution des e-mails.

Le postulant adhère toutefois à la proposition d'une prise en considération partielle et accepte d'abandonner l'idée de quatre journées sans e-mails qui visiblement ne convainc guère la commission. Toutefois, les thématiques évoquées dans les conclusions restent, selon lui, pertinentes (gestion des e-mails et de bonnes pratiques en matière de sobriété numérique et de déconnexion ; campagnes de sensibilisation sur ces thèmes).

Proposition de modification du postulat (prise en considération partielle)

Un·e commissaire propose alors d'ajouter aux conclusions du postulat la demande suivante qui émanerait de la CTSI :

La CTSI demande que le Conseil d'État établisse un rapport sur les démarches mises en place et en projet par l'ACV pour promouvoir la sobriété numérique et l'hygiène numérique en son sein, notamment sur la question de l'utilisation efficace et intelligente des messageries et sur le droit à la déconnexion. Il devrait en outre évaluer ses différentes expériences.

Plusieurs commissaires peinent à s'accorder sur ce postulat, dont le titre et les conclusions ne vont pas dans le sens souhaité par la CTSI, en particulier la demande de journées sans e-mails, mais aussi la réduction du volume de stockage des courriels, déjà sous contrôle de la part de la DGNSI qui a fixé un plafond à 5 Go par boîte de messagerie.

Par contre, la CTSI pourrait soutenir un nouveau postulat, renvoyé directement au Conseil d'Etat afin de garantir un délai de traitement rapide, qui viserait plutôt l'hygiène numérique que les journées sans e-mails. Dans ces circonstances, il est proposé de ne pas entrer en matière sur le postulat Mahaim (21_POS_22).

La CTSI reste libre de déposer un autre postulat qui demanderait un rapport plus large sur les mesures pour la sobriété et l'hygiène numériques. Selon le président, il s'agirait toutefois de ne pas trop s'éloigner de la thématique liée aux e-mails et à la communication numérique.

Rédaction et dépôt d'un nouveau postulat

Un·e commissaire n'est pas convaincu·e que l'on puisse transformer ce postulat. Il serait préférable de redéposer un texte cohérent en insistant d'abord sur le renforcement de la sécurité numérique. Il·elle insiste sur l'importance de commencer par l'éducation au numérique, l'acquisition d'une culture numérique sécurisée, pour aboutir aux bonnes pratiques sur la gestion des e-mails, de WhatsApp, etc.

La commission devrait se prononcer sur le postulat tel que rédigé par le député Mahaim, et ensuite, s'il est refusé, décider de l'opportunité de déposer un autre postulat qui pourrait être rédigé par la CTSI. Le postulant, avec son idée symbolique de journées sans e-mails, a déclenché une réflexion très intéressante, mais débouche sur une demande différente.

Une demande de renvoi immédiat au Conseil d'Etat permettrait un traitement assez rapide d'un nouveau postulat. La gestion des e-mails représente une problématique en soi que l'on peut aborder de manière concrète, pragmatique et utile pour les utilisatrices et utilisateurs. Il faut éviter de produire un pavé sur l'éducation numérique que personne ne lirait.

5. VOTE SUR LA PRISE EN CONSIDERATION DU POSTULAT

Par 11 voix contre 2, la CTSI recommande au Grand Conseil de ne pas prendre en considération ce postulat, même partiellement, et de le classer.

Mais par ce vote, la CTSI propose la rédaction d'un nouveau postulat qui reprendra les points discutés en séance en gardant certaines idées fortes du postulat initial, mais sans proposer de journées sans e-mails.

Chardonne, le 21 septembre 2021

Le rapporteur :
(Signé) Maurice Neyroud