

Solidaires



L'Inserm change de messagerie : quelles conséquences ?

L'Inserm change son système de messagerie électronique. La capacité actuelle de stockage de la messagerie actuelle étant limitée, cela pourrait être une bonne idée. Mais derrière cette migration se cachent plusieurs changements : changement du système de messagerie, augmentation de la capacité de stockage, impact sur les logiciels de gestion de courriels du personnel. Qu'est-ce que cela implique ?

Des problèmes temporaires...

Alors que jusqu'à présent la messagerie Inserm était sous BlueMind, la solution retenue pour la migration est Microsoft Exchange/Outlook. L'Inserm passe donc d'une solution libre, gratuite, ouverte et interopérable à une solution propriétaire, c'est-à-dire dont le code n'est pas accessible, l'utilisation payante et l'interopérabilité limitée voire inexistante. Pour les personnes travaillant sur des ordinateurs utilisant le système d'exploitation Microsoft Windows avec le logiciel de gestion des courriels Microsoft Outlook, ce changement devrait être transparent et pourrait éventuellement permettre d'améliorer l'interconnexion entre les différentes applications. C'est d'ailleurs un des arguments mobilisés pour justifier la migration (voir encadré). Il semblerait que pour les utilisatrices et utilisateurs de Mac (sous système d'exploitation iOS, propriétaire lui-aussi), le changement soit relativement indolore, le logiciel de gestion des courriel natifs (Mail) pouvant facilement être interconnecté à la messagerie. Par contre, pour les utilisatrices et utilisateurs qui travaillent sous d'autres systèmes d'exploitation (en particulier Linux) ou qui utilisent un logiciel de gestion des courriels autre que Microsoft Outlook (en particulier Thunderbird), il avait été annoncé qu'il serait possible de conserver ses habitudes à condition d'installer un greffon. De fait, les ennuis ont commencé. Nombre de collègues ont eu des problèmes suite à la migration : impossibilité d'accéder à leur compte Inserm (y compris Sirène et Gaïa), impossibilité d'utiliser leur logiciel de gestion de courriel usuel, ... Ces problèmes sont d'autant plus problématiques que la plus grande partie de nos communications se fait désormais par messages électroniques. Ne pas pouvoir utiliser son courriel revient à être coupé du monde. Certes, c'est le genre de situation qui se produit typiquement quand on fait évoluer une solution informatique et quelques ajustements peuvent permettre de retourner à une situation beaucoup plus confortable. Nous ne pouvons qu'espérer que c'est ce qui se passera. Mais s'y préparer en planifiant et anticipant aurait permis de faciliter la transition et d'en réduire les risques. Par exemple, pourquoi avoir planifié cette transition en pleine mise en place du vote électronique pour les élections professionnelles – comités sociaux d'administration (CSA) ministériels, d'établissement et universitaires ? Cela ne fait qu'augmenter le risque que les agentes et agents perdent les messages pour se connecter aux solutions de vote (nous avons déjà été contactés à ce sujet). Et pourquoi avoir effectué deux campagnes de changement de mot de passe en 2022, ce qui n'a pu qu'augmenter la confusion et les risques de perte d'accès ? Enfin, aider au mieux toutes les usagères et usagers (par exemple, en éditant avant la migration un guide de l'utilisateur, y compris pour les logiciels autres que Microsoft Outlook) aurait pu rendre ce changement moins désagréable.

... Et des questions qui persistent

Au-delà de ces désagréments que nous espérons temporaires, d'autres questions plus fondamentales persistent sur le choix fait par l'Inserm de la solution proposée par Microsoft.

→ Pourquoi avoir choisi une solution propriétaire ?

Les raisons que l'Inserm avance pour avoir choisi une solution propriétaire ne sont pas claires (voir encadré). Un appel d'offre a probablement été passé. Quels en sont les critères ? Ont-ils été discutés dans une quelconque instance ?

Un problème important est que les solutions propriétaires génèrent des situations de dépendance de par leur manque d'interopérabilité et du format propriétaire qu'elles imposent. Avec Microsoft Exchange, l'Inserm est pieds et poings liés à Microsoft pour la gestion et la mise à jour de sa messagerie. En cas de désaccord, quelles sont les voies de sortie possible ? En cas de changement de solution, sera-t-il aussi facile de migrer ? Sera-t-il même possible de récupérer nos anciens messages ?

→ Que se passe-t-il avec nos données ?

Une autre question importante est ce qu'il advient de nos données qui transitent via les outils Microsoft. Il peut s'agir de données personnelles, protégées par le règlement général de protection des données (RGPD), mais aussi de données de recherche. Le RGPD rend responsable l'Inserm (et non les prestataires) de ce qui est fait de nos données. Quid des risques d'espionnage ou d'atteinte aux droits de la propriété intellectuelle, qui inquiètent tant l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSII) ? Comment l'Inserm s'est-il assuré que nos données ne seront pas accessibles à des tiers non autorisés ? Seront-elles chiffrées ? Des précautions ont-elles été prises pour que nos données restent en France ? Les serveurs sont-ils en France (comme c'est le cas au CNRS, chez Thalès) ? De toute façon, le « US Patriot Act » oblige toute entreprise à communiquer toute donnée aux services de sécurité sans autorisation préalable et sans en informer les utilisateurs¹. Et le « CLOUD Act », qui entre en contradiction avec la RGPD, n'est pas beaucoup mieux². En 2020, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a jugé que les transferts de données personnelles depuis l'UE vers les États-Unis étaient contraires au RGPD³. La même année, le Conseil d'État a reconnu que le fait que Microsoft héberge la plateforme des données de santé, ou « Health Data Hub », créait un risque que des données soient transférées vers les États-Unis⁴, avis partagé par la CNIL⁵. Ce qui fait que le gouvernement français envisage de rapatrier ladite plateforme vers un opérateur de services européen⁶. Le Health Data Hub a de plus retiré en janvier 2022 une demande d'autorisation formulée auprès de la CNIL, mettant un coup d'arrêt au développement du projet⁷. En Allemagne, des outils Microsoft ont été interdits dans les écoles pour des raisons de protection des données personnelles⁸.

→ Et le logiciel libre ?

Le choix fait par l'Inserm d'un logiciel propriétaire est surprenant, alors même qu'il existe un plan d'action « logiciels libres et communs numériques » porté par la direction interministérielle du numérique, que le logiciel libre est en général moins cher, plus stable et moins source d'attaques malveillantes. Bien évidemment, des solutions logicielles libres existent et sont disponibles, à la fois pour la messagerie (par exemple, Zimbra de Renater) et la visioconférence (comme Jitsti-meet proposé sur la plateforme « rendez-vous » de Renater ou Big Blue Button (BBB), solution retenue par Sorbonne Université, entre autres). L'argent qui a servi à passer les différents contrats avec Microsoft (ou tout géant du numérique) aurait pu être utilisé d'une manière plus profitable pour l'ensemble de la communauté de l'enseignement et la recherche français en investissant dans le développement des logiciels libres afin de faciliter leur utilisation, leur accessibilité, leur convivialité et leur amélioration. Et permettre ainsi à tout le monde de profiter de l'évolution de ces biens communs.

1 https://fr.wikipedia.org/wiki/USA_PATRIOT_Act

2 https://fr.wikipedia.org/wiki/CLOUD_Act

3 <https://www.cnil.fr/fr/invalidation-du-privacy-shield-la-cnil-et-ses-homologues-analysent-actuellement-ses-consequences>

4 <https://www.conseil-etat.fr/content/download/157037/file/444937%20-%20CNLL%20et%20autres.pdf>

5 <https://www.cnil.fr/fr/la-plateforme-des-donnees-de-sante-health-data-hub>

6 https://www.lemonde.fr/pixels/article/2020/10/09/donnees-de-sante-le-gouvernement-veut-rapatrier-le-health-data-hub-heberge-chef-microsoft_6055394_4408996.html

7 https://www.lemonde.fr/pixels/article/2022/01/11/sante-coup-d-arret-pour-le-controverse-health-data-hub_6109065_4408996.html

8 <https://basta.media/profs-parents-d-eleves-et-activistes-se-bougent-pour-liberer-l-ecole-des-Gafam>

Arguments, arguments, vous avez dit arguments ?

Quels sont les arguments mobilisés par l'Inserm pour justifier la migration ? Selon l'institut, « Le nouveau système de messagerie de l'Inserm offrira aux utilisateurs une fiabilité accrue, une capacité de stockage étendue, et [...] une meilleure liaison entre la messagerie et Teams. » Qu'en est-il dans les faits ?

Une fiabilité accrue ?

La messagerie actuelle est gérée par l'Inserm. On peut supposer que cela va changer avec la migration. Quelle sera la part gérée par l'Inserm et celle gérée par Microsoft ou des sous-traitants ?

Lors du premier confinement, les collègues de l'ex-IRSTEA⁹, fusionné avec l'ex-INRA, ont pu constater à quel point la solution basée sur Zimbra était plus robuste et stable que la solution Outlook de l'ex-INRA qui a connu de très nombreux dysfonctionnements.

D'autre part, les serveurs de messagerie Microsoft Exchange sont l'objet de nombreuses attaques, à la fois de par leur position dominante sur le marché et de par l'existence et la persistance de failles¹⁰.

Une capacité de stockage étendue ?

En quoi le passage à Microsoft Exchange et Outlook augmenterait-il la capacité de stockage, qui n'est qu'une question d'infrastructure ? À notre connaissance, les messages ne sont pas moins volumineux quand ils sont sous Outlook. Cela veut peut-être dire que le stockage n'est plus assuré par le même prestataire. Mais alors se pose la question de la souveraineté des données et de la mise en concurrence de la prestation de stockage des données numériques de notre institut.

Une meilleure liaison entre la messagerie et Teams (et l'agenda) ?

Ceci part du principe que Teams est la seule solution possible de téléconférence pour l'Inserm. Pourquoi ? En quoi la liaison est-elle « meilleure » ? Quelles sont les fonctionnalités indispensables qui ne pourraient pas être remplacées par d'autres solutions logicielles issues du monde libre ?

Une simplification ?

Une question essentielle, particulièrement dans la recherche, est de savoir comment cette « amélioration » des liens entre messagerie et téléconférence interagit avec les partenaires extérieurs, dans d'autres instituts, qui utilisent d'autres outils. Par exemple, quand nous enverrons des invitations pour une réunion, les envois automatiques faits par Microsoft Outlook ne seront pas toujours lisibles pour les personnes utilisant d'autres types de messageries.

9 En 2020, l'INRA (Institut national de la recherche agronomique) et l'IRSTEA (Institut national de recherche en sciences et technologies pour l'environnement et l'agriculture) ont fusionné pour former l'INRAE (Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement).

10 <https://www.zdnet.com/article/microsoft-exchange-server-attacks-theyre-being-hacked-faster-than-we-can-count-says-security-company/>