|  |  |
| --- | --- |
| **Conseil 2017Genève, 15-25 mai 2017** | **logo_F_** |
|  |  |
|  |  |
| **Point de l'ordre du jour: ADM 22**  | **Document C17/60-F** |
| **21 février 2017** |
| **Original: anglais** |
| Rapport du Secrétaire général |
| Messagerie TIES – situation actuelle et mesures à prendre |

|  |
| --- |
| RésuméLe service de courrier électronique TIES de l'UIT a été créé dans les années90 pour faciliter les travaux des délégués, à une époque où il n'existait pas d'autres solutions. Etant donné que plusieurs autres services (pour la plupart gratuits) ont été mis en place sur le marché, le nombre d'utilisateurs du service de messagerie électronique TIES a considérablement baissé. Si le service doit être maintenu, il faudra procéder à des investissements pour le mettre en conformité avec les normes de sécurité et les normes relatives à l'interface utilisateur actuellement en vigueur, ce qui ce se justifie difficilement au regard du faible nombre d'utilisateurs.Suite à donnerLe Conseil est invité **à examiner** l'analyse ci-dessous et **à décider** s'il y a lieu de mettre fin au service de messagerie électronique TIES, comme le recommande le secrétariat.**Note:** La suppression du service de messagerie électronique TIES n'aurait aucune incidence sur les adresses des comptes TIES, qui sont utilisées comme moyen d'identification pour accéder aux documents et à d'autres services de l'UIT. |

# 1 Vue d'ensemble

Dans le rapport relatif à l'UIT qu'il a établi en 2016, le Corps commun d'inspection a noté ce qui suit (Recommandation 5) "le Secrétaire général devrait élaborer un plan global pour améliorer la stabilité et la prévisibilité de la base financière de l'Union en incluant des possibilités pour augmenter les produits et des propositions de mesures d'économies et le présenter au Conseil pour approbation à sa session de 2017".Dans le cadre de l'action plus générale qu'elle mène pour réduire les coûts et améliorer les gains d'efficacité, la direction de l'UIT a fait le point de la situation du service de messagerie électronique TIES. Il ressort de diverses statistiques (Annexe) que les utilisateurs réguliers du service sont peu nombreux. Afin d'examiner plus avant la situation actuelle, le secrétariat a mené une enquête en septembre et organisé des entretiens, afin de recevoir directement les avis des titulaires de comptes TIES. L'enquête a été envoyée à nouveau en janvier, afin de laisser aux intéressés davantage de temps pour répondre. Plus de 2 200 utilisateurs en tout ont répondu. On trouvera dans le présent document révisé les résultats de ces consultations ainsi qu'une analyse du rapport coût/utilisation du service de courrier électronique TIES et les options envisageables.

# 2 Contexte du service de messagerie électronique TIES

La première version du service de messagerie électronique TIES a été mise en place au début des années 90. Elle visait au départ à faciliter les travaux des participants aux activités de l'UIT, étant donné qu'il n'existait à l'époque aucun autre fournisseur de services de messagerie électronique. L'UIT a fait œuvre de pionnier en instaurant de nouvelles méthodes de travail électronique pour les délégués et a fourni des services de connectivité aux utilisateurs disposant d'un compte TIES. Toutefois, la situation a évolué au fil du temps. On trouve aujourd'hui sur le marché de nombreux autres services (gratuits) et la messagerie électronique TIES n'a pas été suffisamment actualisée: l'interface n'est pas récente et l'authentification est actuellement incompatible avec les autres systèmes informatiques de l'UIT ainsi qu'avec des cadres de sécurité modernes. De nombreux incidents de sécurité se sont produits ces dernières années. Le mois dernier, nous avons dénombré plus de 2 650 fichiers malveillants provenant de comptes de courrier électronique TIES. Début 2017, les auteurs de cyberattaques ont réussi à créer un faux site web TIES de l'UIT à l'aide d'un logiciel malveillant permettant de dérober les noms d'utilisateur et les mots de passe de tous les comptes TIES. Le site a été bloqué grâce à l'assistance du CERT-UE. Si l'on ne s'attaque pas à ce problème, l'infrastructure TIES actuelle continuera de fragiliser l'infrastructure numérique de l'UIT tout entière.

Malgré ces problèmes, certains utilisateurs du service de messagerie électronique TIES de l'UIT attachent une grande valeur au fait d'être titulaire d'une adresse électronique "@ties.itu.int".

# 3 Enquête sur les services TIES

Afin de mieux comprendre la situation actuelle, la direction de l'UIT a décidé d'envoyer un questionnaire à tous les titulaires d'un compte TIES. Les résultats détaillés de ce questionnaire peuvent être consultés ici. L'objectif du questionnaire était de recueillir des avis et des indications, afin de faciliter l'examen des mesures à prendre, notamment les options consistant à maintenir, à faire évoluer ou à supprimer le service de messagerie électronique TIES.

**Profil des participants à l'enquête**: utilisateurs des Etats Membres (44%), des Membres de Secteur, (32%), de la catégorie des Associés (7%); Autres utilisateurs – issus essentiellement d'organisations internationales (7%), d'établissements universitaires (5%), d'entités rattachées à des administrations (2%), de Missions permanentes (1%). Sur ce total, 58% des participants à l'enquête provenaient de pays développés, 36% de pays en développement et 6% de pays figurant par les parmi les moins avancés.

**Utilisation**:la quasi-totalité des participants à l'enquête savaient qu'ils disposent d'un service de courrier électronique TIES (84%), mais l'utilisent peu: 47% ne l'utilisent jamais, 14% l'utilisent une fois par an, 12% une fois par trimestre et 12% une fois par mois. Seuls 6% des participants à l'enquête utilisent le service chaque jour et 9% chaque semaine. La principale raison pour laquelle les personnes interrogées n'utilisent jamais – ou rarement – le service de l'UIT est qu'elles disposent d'autres services de courrier électronique qui répondent à leurs besoins (86% des participants à l'enquête). L'usage le plus répandu du service de messagerie électronique TIES est la retransmission de messages électroniques TIES; 72% des utilisateurs font appel au service de messagerie électronique TIES uniquement pour les discussions ayant trait à l'UIT.

**Points de vue – Maintien ou suppression du service de messagerie électronique TIES?** A la question de savoir si l'UIT devrait conserver un service de courrier électronique TIES, 33% des participants à l'enquête ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'avis sur la question, 51% ont répondu par l'affirmative et 16% ont répondu par la négative. Cependant, 1% seulement des participants à l'enquête serait prêt à payer pour ce service. Les autres participants ont fait savoir qu'ils n'étaient pas disposés à payer (ne serait-ce qu'un droit minime de 10 CHF ou moins par mois) ou étaient sans opinion.

**Améliorations?** A la question de savoir quelles fonctionnalités devraient selon eux être améliorées, les participants à l'enquête ont répondu ce qui suit: interface utilisateur (35%), capacité de stockage (18%), sécurité (14%) et service client (11%). Près de 40 % d'entre eux ont estimé qu'il n'était pas nécessaire que l'UIT améliore le service de messagerie électronique TIES (étant donné qu'ils n'utilisent pas le service).

# 4 Service de messagerie électronique TIES: analyse et options

Les statistiques relatives à l'utilisation et les résultats de cette enquête auprès des utilisateurs, considérés dans leur ensemble, montrent clairement que l'UIT maintient le service de messagerie électronique pour un très petit nombre d'utilisateurs seulement. La plupart des participants à l'enquête n'ont pas recours au service, ou l'utilisent rarement ou simplement pour faire suivre un message vers une autre adresse électronique. De plus, bien que la moitié des participants à l'enquête ait répondu que l'UIT devrait maintenir le service, pratiquement aucun utilisateur ne serait prêt à payer ne serait-ce qu'une somme modique chaque mois pour conserver ce service. En outre, lorsque le secrétariat s'est mis en rapport avec plusieurs missions établies à Genève, qui figuraient au nombre des utilisateurs réguliers d'après les statistiques, les entretiens ont montré que le service était encore moins utilisé que ne l'indiquaient les statistiques. Dans ce contexte, les options ci-après sont soumises pour examen:

1) **Maintien et modernisation du service de messagerie électronique TIES**: cette approche permettrait à l'UIT de maintenir le service (sans lui apporter d'améliorations fonctionnelles), mais au prix de coûts importants: investissement initial de l'ordre de 200 000 CHF, auquel s'ajouterait un montant de 100 000 CHF par an pour mettre à jour l'interface afin d'assurer la sécurité appropriée des données (chiffrement, authentification) et de fournir une assistance (y compris pour la détection du spam). Cela représenterait un montant d'environ 20 CHF par mois/utilisateur sur une période de quatre ans. La plate-forme actuelle, qui est obsolète, représente un risque pour la sécurité de l'Union et l'interface de qualité médiocre, ainsi que l'absence de fonctionnalités mobiles, nuisent réellement à l'image de marque de l'UIT. Compte tenu du nombre limité d'utilisateurs et des exigences actuelles des Etats Membres, qui souhaitent réduire les coûts, on peut difficilement justifier de tels investissements initiaux et en continu. Il serait techniquement possible d'offrir ce service sur la base du recouvrement des coûts en percevant un droit auprès des membres intéressés. Or, aucun des participants à l'enquête ne s'est déclaré prêt à payer jusqu'à 20 CHF par mois pour le service, ce qui signifie que dans la pratique, il n'est pas justifié sur le plan économique de couvrir les coûts de cette manière.

2) **Passer à un service hébergé à l'extérieur et portant la marque de l'UIT**: cette solution permettrait à l'UIT de maintenir un service portant sa marque (mais un produit commercial), qui serait doté d'une interface et d'un système de sécurité modernisés. Ce service pourrait être fourni à un coût réduit de moitié environ par rapport à l'Option 1 ci-dessus, c'est-à-dire de l'ordre de 10 CHF par mois/utilisateur. Cependant, comme indiqué ci-dessus, il ressort de l'enquête que les utilisateurs ne sont pas prêts à payer pour un tel service et il serait difficile pour l'UIT de justifier qu'un service qui n'est utilisé que par un petit groupe d'utilisateurs soit payant, alors qu'il est accessible gratuitement sur le marché. Un pour cent seulement des participants à l'enquête s'est déclaré prêt à payer un montant maximal de 10 CHF par mois pour le service. Etant donné qu'il faudrait au moins plusieurs centaines d'utilisateurs payants, il ne semble pas justifié sur le plan économique, dans la pratique, de couvrir les coûts de cette manière.

3) **Mettre fin au service de messagerie électronique TIES et faciliter la transition pour les utilisateurs**: certains utilisateurs du service de messagerie électronique TIES regretteront peut-être la suppression du service, mais l'utilisation et les avis formulés montrent que le groupe d'utilisateurs réel est très restreint (moins de 10% des participants à l'enquête l'utilisent une fois par semaine et 6% seulement chaque jour). Il est très peu probable que les utilisateurs n'aient pas accès à un autre service, étant donné que ces services sont aujourd'hui largement accessibles. Toutefois, le secrétariat aiderait les utilisateurs à rechercher des solutions de remplacement, le cas échéant. De plus, les utilisateurs pourraient, s'ils souhaitent conserver leur adresse électronique TIES pour garder la marque UIT, faire en sorte que leurs courriers électroniques soient retransmis (sans frais pour l'UIT ou les utilisateurs) vers une autre adresse électronique de leur choix. Le secrétariat fournirait aux utilisateurs du service de courrier électronique TIES, au cas par cas, une assistance technique, ou toute autre assistance nécessaire pour faciliter cette transition de façon à éviter une interruption de leur service. NOTE: la suppression du service de messagerie électronique n'aurait aucune incidence sur les adresses des comptes TIES, qui sont utilisées comme moyen d'identification pour accéder aux documents et à d'autres services de l'UIT.

# 5 Recommandation

Etant donné que le service de messagerie électronique TIES est très peu utilisé et compte tenu du coût de la modernisation et de la maintenance de ce service, du fait qu'il n'est pas possible de l'assurer sur la base du recouvrement des coûts, qu'il existe d'autres services gratuits ou de coût modique et que le service de messagerie électronique TIES sous sa forme actuelle représente un risque pour l'ensemble de l'infrastructure numérique de l'UIT, il est recommandé que l'UIT mette fin à son service de messagerie électronique TIES et que le Secrétariat aide les utilisateurs intéressés, le cas échéant, à rechercher des solutions de remplacement, notamment pour qu'ils puissent retransmettre leurs messages électroniques TIES vers une autre adresse électronique, ou fournisse l'assistance nécessaire pour éviter toute interruption de leur service de courrier électronique pendant une période de transition d'environ 8 à 12 mois.

ANNEXE

Utilisateurs fréquents du service de messagerie électronique TIES\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MISSIONS PERMANENTES** | **157** | 27% |
| **ADMINISTRATIONS** | **124** | 21% |
| **ORGANISMES RATTACHÉS À L'ADMINISTRATION**  | **76** | 13% |
| **ORGANISMES SCIENTIFIQUES OU INDUSTRIELS**  | **46** | 8% |
| **EXPLOITATION RECONNUE** | **45** | 8% |
| **NATIONS UNIES ET INSTITUTIONS SPÉCIALISÉES** | **44** | 8% |
| **UIT** | **29** | 5% |
| **AUTRES UTILISATEURS** | **21** | 4% |
| **MINISTÈRES** | **14** | 2% |
| **UNIVERSITÉS/ INSTITUTS DE RECHERCHE** | **8** | 1% |
| **ORGANISATIONS RÉGIONALES ET AUTRES ORGANISATIONS INTERNATIONALES** | **6** | 1% |
| **ORGANISATIONS INTERGOUVERNEMENTALES EXPLOITANT DES SYSTÈMES À SATELLITES** | **5** | 1% |
| **AUTRES ENTITÉS** | **4** | 1% |
| **ORGANISATIONS RÉGIONALES DE TÉLÉCOMMUNICATION** | **1** | 0% |
| **BUREAUX RÉGIONAUX** | **1** | 0% |
| **Total** | **581** | 100% |
| \* Utilisateurs fréquents du service de messagerie électronique TIES (service utilisé au moins une fois par mois) |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_