

Le e- gouvernement à Hong Kong

25 août 2004

MINEFI – DGTPE

Prestation réalisée sous système de management de la qualité certifié AFAQ ISO 9001

Hong Kong, leader du e-gouvernement

Une étude du "e-governance institute" (Université de Rutgers, Etats-Unis) portant sur 100 villes dans le monde en novembre 2003 a classé Hong Kong à la 2ème place en matière de "digital governance".

Le gouvernement hongkongais a très tôt entamé une politique volontariste de développement du e-gouvernement dans l'optique de rendre de meilleurs services aux citoyens mais aussi d'encourager l'usage de l'Internet, du e-commerce et des autres services en ligne.

Le e-gouvernement à Hong Kong est entré dans une phase mature. Le gouvernement s'attache désormais à capitaliser sur ses premiers succès pour proposer toujours davantage de services à valeur ajoutée, amener le plus grand nombre de Hongkongais à utiliser ses services et surtout utiliser le e-gouvernement pour repenser ses processus administratifs.

Quelques chiffres suffisent à mesurer l'engagement du gouvernement et la réussite de l'initiative :

- 1200 services publics sont aujourd'hui proposés avec une e-option, ce qui représente près de 90% des services offerts par le gouvernement.
- Plus de 1500 formulaires administratifs peuvent être téléchargés et 400 formulaires peuvent être remplis et remis en ligne.
- Plus de 80% des appels d'offres du gouvernement sont réalisés en ligne.
- Le nombre de pages consultées relatives à des services de e-gouvernement est passé de 86,7 millions en 2002 à 155,5 millions en 2003.
- En 2003, 70% des utilisateurs d'Internet ont utilisé des services de e-gouvernement, ce qui place Hong Kong au second rang en Asie.
- Dans le classement annuel d'Accenture, Hong Kong est passé de la 10ème place en 2001, à la 8ème en 2002 et à la 7ème en 2003 (3ème en Asie derrière Singapour et l'Australie).

Genèse et objectifs du e-gouvernement à Hong Kong

Le site de Digital 21 :
www.info.gov.hk/digital21

Le site de Digital 21 :
www.info.gov.hk/digital21

Les Etats-Unis et l'Australie se sont déjà dotés d'un CIO pour le gouvernement.

Après une première phase de libéralisation dans le secteur des télécommunications puis de mise en place des infrastructures, le gouvernement hongkongais, par l'intermédiaire de l'ITSD (Information Technology Services Department) a, depuis 2001, réorienté sa politique de développement des technologies de l'information pour axer ses efforts sur les projets d'e-gouvernement (projet Digital21 initié en 1998 et coordonné par l'ITBB, Information Technology and Broadcasting Bureau). L'ITSD est l'organisme exécutif chargé de mettre en application la politique

Site du CIO du gouvernement :
www.ogcio.gov.hk

Le budget du gouvernement consacré au IT est en constante progression.

Année fiscale	Dépense (en millions de HKD)
1993/1994	910
2000/2001	2 466
2002/2003	3 213
2003/2004	4 678

gouvernementale sur le développement des Technologies de l'Information ("IT") à Hong Kong.

Depuis le 1^{er} juillet 2004, l'ITSD a fusionné avec les services IT du CTB (Communication & Technology Bureau) pour former le OGCIO : Office of Government Chief Information Officer. A la tête de ce bureau, le GCIO (Government Chief Information Officer) permettra de réaliser des économies substantielles en rationalisant et optimisant les dépenses actuelles, souvent redondantes entre les différents ministères. L'objectif est aussi bien sûr de coordonner les différentes actions du gouvernement afin de leur donner une cohérence d'ensemble.

Les piliers de la politique de e-gouvernement

Le projet ESD a reçu en 2001 le Stockholm Challenge Award récompensant le programme IT de service public le plus innovant, pour son modèle de services centralisés sur un portail unique ESDLife. En décembre 2003, le programme ESD (Electronic Service Delivery) a emporté le Asia Best practice Award dans la catégorie "e-government" lors du World Summit Award.

www.business.gov.hk

Le gouvernement a externalisé environ 90% de ses nouveaux projets IT en 2003-04.

1- La plateforme ESD

Axe central de la politique gouvernementale en matière de technologies de l'information, le projet ESD (*Electronic Service Delivery*), initié fin 2000, est une plate-forme électronique d'accès à plus de 190 services gouvernementaux (informationnels ou transactionnels), issus de 50 organes gouvernementaux ou agences publiques. Ces services couvrent 90% des services publics de la RAS.

Issu du projet ESD, le site www.esdlife.com est le premier portail bilingue anglais/chinois à destination des particuliers et des entreprises (administré par *ESD Services Ltd*, entreprise du groupe *Hutchison Whampoa Ltd* en joint venture avec *Hewlett Packard*). Il permet d'accéder à des services de type administratifs, mais également commerciaux, à partir d'une plate-forme « on line » sécurisée. Il est notamment possible de :

- payer les impôts, taxes ou contraventions ;
- remplir les formulaires d'état civil, de permis de conduire, de certificat de mariage ;
- consulter ou acheter les publications du gouvernement ;
- consulter ou soumissionner aux appels d'offre du gouvernement ;
- payer les factures d'électricité, de téléphone, de gaz ;
- s'inscrire à des activités sportives, des concours... ;
- réserver des places de spectacles ;

Cette plate-forme continue de s'étendre. Ainsi en février 2004, ESD a été commissionné par le gouvernement pour réaliser un portail thématique rassemblant les services dont ont besoin les entreprises qu'il s'agisse de créer une structure à Hong Kong, de la financer, de recruter, etc.

2- Le partenariat public- privé

Le gouvernement n'a pas hésité à solliciter des entreprises privées dans la conception et la gestion de certains de ses services en ligne. L'objectif est double. Il s'agit, d'une part, d'avoir à disposition les meilleures compétences techniques et marketing disponibles sur le marché à un coût compétitif et, d'autre part, de créer une dynamique en entraînant des entreprises privées dans ce type de projets.

Dans le cas de ESD, le partenaire privé est responsable du développement, du financement et de la maintenance de la plate-forme. Le gouvernement paye

une redevance à l'opérateur dès lors qu'un volume minimal de transaction prédéfini est atteint. L'opérateur peut utiliser de son côté la plate-forme ESD pour diffuser de la publicité ou proposer des services de e-commerce.

Différentes formes de partenariats avec le secteur privé ont donné naissance aux principales initiatives de e-gouvernement, ainsi de l'Electronic Tendering System, du Government Electronic Trading Services ou de HKedCity. (*cf. infra*)

3- La législation sur le commerce électronique

L'Electronic Transactions Ordinance de janvier 2000 et l'amendement entré en vigueur le 30 juin 2004 ont pour but de sécuriser les transactions électroniques et par là d'en populariser l'usage. L'ordonnance amendée accorde à l'enregistrement électronique et à la signature électronique le même statut légal qu'à leur équivalent papier. D'autre part l'ordonnance prévoit une procédure permettant à des entreprises privées de solliciter le statut d'autorité de certification.

Les principales initiatives en la matière

Dix consortiums ont participé à cet appel d'offres parmi lesquels des entreprises françaises (Gemplus, SchlumbergerSema, Oberthur, Sagem) ou locales (Champion, PCCW) ont proposé leurs solutions.

L'offre a porté dans un premier temps sur la fourniture de 1,2 millions de cartes et du système de gestion des données. Un nouvel appel d'offre portant sur la fabrication de 5,6 millions de cartes supplémentaires a été attribué à PCCW en décembre 2003 (154 millions de HKD).

A ce jour, les entreprises habilitées à distribuer des certificats sont Digisign et Hi-Trust.

<https://secure1.info.gov.hk/ogcio/eng/carro/esub4.htm>

<http://www.hongkongpost.gov.hk/index.html>

<http://www.ets.com.hk/>

1- La carte d'identité à puce : carte SmartId

En juillet 2001, les services de l'Immigration ont lancé un appel d'offre pour la fabrication et le déploiement d'une nouvelle carte d'identité.

Le consortium dirigé par *PCCW Business Solutions* a remporté le contrat avec une proposition d'un montant de 163 millions de HKD. Outre *PCCW*, le consortium est constitué de 7 autres entreprises: *SecureNet Asia Ltd* (Hong Kong), *Trüb AG Switzerland* (Switzerland), *Cogent Systems Inc* (USA), *Keycorp Ltd* (Australia), *ACI Worldwide* (Singapour), *Mondex International* (UK) et *Thales E-Security* (France).

Les premières cartes d'identité de "nouvelle génération" sont disponibles depuis juin 2003. Principalement destinée au contrôle du flux des immigrants chinois vers Hong Kong et à accélérer les procédures douanières (plus de 200 000 personnes transitent entre la Chine et Hong Kong), cette carte contient le nom, la photo et les empreintes du propriétaire. Il n'est pas exclu qu'à terme, cette carte devienne permis de conduire, porte-monnaie électronique, support pour données médicales (groupe sanguin, allergies...) ou casier judiciaire. Pour le moment, la carte sert principalement comme support pour le e-certificat (*cf. infra*) - chargé gratuitement la première année- et comme carte d'accès aux bibliothèques.

2- Le e-certificat permet l'authentification des personnes ou organisations lors d'un échange d'e-mails ou d'une transaction électronique, garantit l'intégrité des informations envoyées, assure la confidentialité des informations échangées et donne une valeur légale à un accord conclu électroniquement.

La Hong Kong Post est l'autorité de certification choisie par le gouvernement. Des entreprises privées peuvent demander à l'Office of the Government Chief Information Officer leur reconnaissance comme autorité habilitée à délivrer des certificats.

3- Le Electronic Tendering System (ETS) facilite la relation entre le gouvernement hongkongais et ses fournisseurs en publiant électroniquement les appels d'offres publics, en recevant les réponses en ligne et en en

annonçant les résultats. En 2003, 3000 fournisseurs venant de plus de 30 pays se sont inscrits à ce système.

<http://www.gets.gov.hk/>

4- Le Government Electronic Trading Service (GETS) Scheme permet aux entreprises de logistique et de commerce de soumettre électroniquement les documents légaux au gouvernement. Ce portail offre d'autres services en ligne, de nature commerciale. Ce service est proposé par 2 portails privés, celui de Tradelink et celui de Global e-Trading Services.

<http://www.hkedcity.net/>

5- HKedCity, à l'origine une initiative du gouvernement est devenu un portail éducatif ouvert à tous. Plus de 1,4 millions d'utilisateurs se sont inscrits à ce site.

Prochaine Etape : le programme CARING

CARING est un acrostiche de :

- Customer orientation / migration
- Accessibility / Authentification
- Re-engineering and service transformation
- Infrastructure
- Networking government
- Government Leadership

L'actualisation en 2004 de Digital21 a prévu de nouveaux objectifs en termes de e-gouvernement afin d'encourager une plus grande utilisation des services en ligne, de gagner en cohérence dans l'offre de e-gouvernement et d'inciter le secteur privé à partager cette dynamique. Ces objectifs se déclinent en 8 thèmes :

- 1- Améliorer l'ergonomie des sites et les concevoir dans une optique utilisateur en promouvant les initiatives CRM (customer relationship management). Ex. personnalisation des sites par les utilisateurs, intégration de services complémentaires (ex. organisation de buffets dans le service mariage).
- 2- Promouvoir l'utilisation des services en ligne : mettre en avant les services à forte valeur ajoutée, proposer des incitations financières à l'utilisation (coûts moins élevés), déterminer pour chaque client quel est le meilleur moyen de communication (mail / téléphone / courrier, etc.)
- 3- Améliorer l'accessibilité aux services de e-gouvernement : introduction de services mobiles, consultables à partir des téléphones portables (m-gouvernement)
- 4- Assurer la confidentialité au moyen de l'échange de certificats. Cette initiative est liée à l'introduction des cartes d'identité électroniques SmartID sur lesquelles peuvent être chargés les certificats.
- 5- Réorganisation des processus : le gouvernement repense ses processus de travail et utilise le e-gouvernement afin de les optimiser notamment dans le cas des processus transversaux qui concernent différents ministères. Par exemple, le Integrated Criminal Justice Process qui gère en ligne le processus d'arrestation d'une personne, son jugement, sa condamnation puis sa réinsertion et sa remise en liberté. 11 agences gouvernementales sont parties prenantes.
- 6- Rendre compatibles les différents services d'information du gouvernement. Des efforts sont réalisés afin de permettre la compatibilité et l'échange des données entre les différentes agences gouvernementales.
- 7- Généraliser l'utilisation des services en réseau au sein même du gouvernement. Il s'agit de favoriser les initiatives G2G (Government to Government : entre les services) et le G2E (Government to Employees : à destination des fonctionnaires).
- 8- Faire du gouvernement un promoteur des services en ligne à Hong Kong afin que le Territoire conserve son avance.

Exemples de services G2G et G2E:

- e-learning
- gestion des congés
- fiche de paie électronique
- mise à disposition des réglementations gouvernementales
- accès partagé aux ressources statistiques
- etc.