

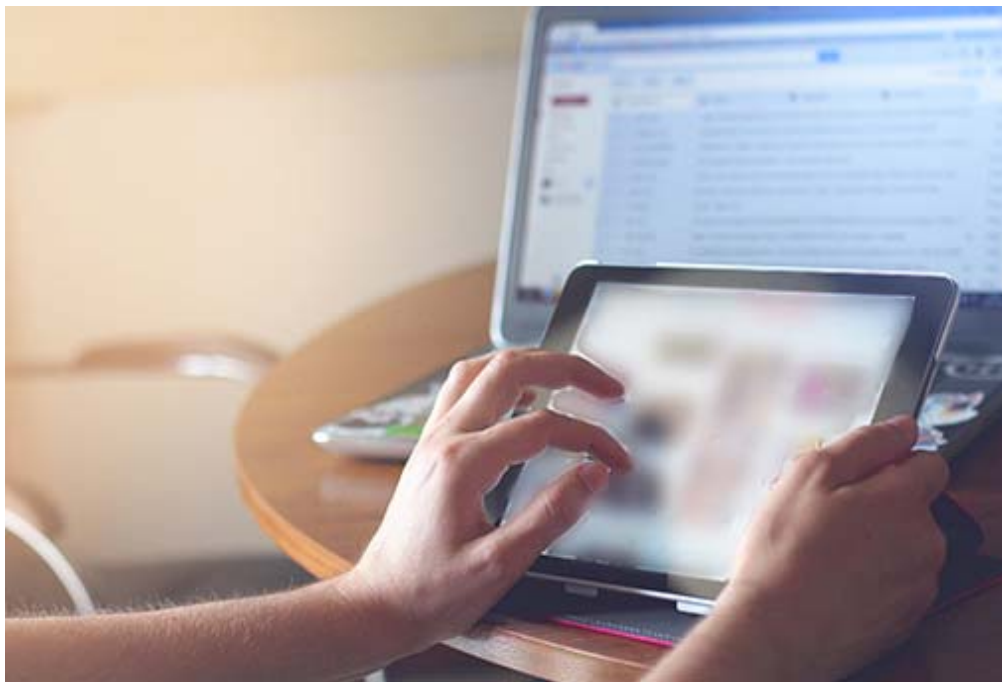
# E-gouvernance : l'expertise française mobilisée au Vietnam

MIS EN LIGNE LE 05/02/2020

GOVERNANCE DÉMOCRATIQUE, ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE |  
RÉFORME DE L'ÉTAT, ÉTAT DE DROIT ET DÉMOCRATIE

## 📍 VIETNAM

Au Vietnam, Expertise France a appuyé la mise en place d'un portail national des services publics, lancé en décembre dernier. Cela s'inscrit dans le cadre de l'appui qu'Expertise France apporte, depuis mai 2019, aux autorités vietnamiennes dans la mise en place de la réforme de leur administration vers une administration numérique. Le e-gouvernement a pour objectif, à travers l'utilisation des technologies d'information et de communication, de transformer l'administration, la rendre plus efficace, efficiente, transparente et responsable.



Priorité de longue date pour le Vietnam, le gouvernement accentue ses efforts depuis 2015 pour la modernisation et la numérisation de l'administration électronique, au service des usagers. Le Vietnam est l'un des pays à la démographie la plus dynamique au monde, avec une population passée de 85 millions d'habitants en 2006 à plus de 96 millions en 2019. Dans ce contexte, l'accès au service public pour tous et le nombre croissant d'utilisateurs sont devenus des enjeux centraux de gouvernance pour le pays.

Un des axes majeurs du projet, mis en œuvre par Expertise France sur financement de l'Agence

française de développement (AFD), est un appui aux autorités vietnamiennes dans la **préfiguration et le lancement du portail national des services publics**. Celui-ci a été lancé le 9 décembre dernier en présence du Premier ministre Nguyễn Xuân Phúc et du ministre du Bureau du Gouvernement Mai Tiến Dũng.

## E-gouvernement : l'expérience française mobilisée

L'assistance technique, mise en œuvre par Expertise France, vise à présenter au partenaire vietnamien les **outils développés récemment pour les citoyens français** et à appuyer le gouvernement dans la **conception des réformes et du cadre législatif** nécessaires à la mise en place d'une administration électronique efficiente.

L'expertise française a ciblé tout particulièrement les questions d'approche usagers, d'ergonomie et de design du portail, mais également des aspects plus techniques tels que l'interconnexion ou l'architecture du site. **Plusieurs outils français ont servi de modèles** pour le déploiement de l'e-gouvernement au Vietnam, comme le portail [service-public.fr](http://service-public.fr) et FranceConnect, une solution française de gestion de l'identité numérique et d'authentification électronique.

Un groupe d'experts français a travaillé pendant plusieurs mois en collaboration étroite avec le gouvernement vietnamien pour adapter ce modèle au Vietnam : *« Lors des échanges que nous avons eus, nous avons tenté de prendre en compte au mieux les spécificités vietnamiennes pour conseiller les meilleures adaptations possible, précise Hervé Le Bars, expert e-gouvernance chez Expertise France. La construction du gouvernement numérique français s'est faite sur le long terme ; nous avons appris de notre expérience et c'est ce que nous souhaitons partager avec nos homologues vietnamiens. »*

## Une poursuite du projet en 2020

Aujourd'hui, le portail a été conçu pour accueillir 500 000 visites par jour et assurer 40 000 connexions simultanées sur le système. D'ici 2023, l'objectif est d'augmenter la capacité d'accueil à 2 500 000 visites quotidiennes et 200 000 connexions simultanées. Depuis son lancement, **le portail connaît déjà un succès avec 1,9 million de connexion** lors des premiers trois jours de mise en place.

La première phase du projet e-gov au Vietnam a pris fin à la mi-décembre 2019. **Les activités se poursuivront dans le cadre d'une phase 2** et débuteront au premier trimestre 2020 pour une durée d'un an. Les lignes d'interventions des 12 prochains mois ont été discutées lors du deuxième comité de pilotage du projet, présidé par le ministre Mai Tiến Dũng, le 12 novembre dernier, en présence de l'AFD et d'Expertise France.