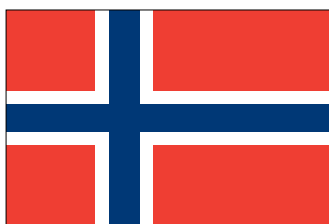


Le gouvernement norvégien réalise des millions d'économies et fournit des services publics de meilleure qualité grâce à un point d'accès unique et sécurisé à plus de 300 services de l'État.



À propos de l'initiative de e-gouvernement en Norvège

La Norvège est connue pour sa beauté sauvage, sa passion pour le ski et son système d'éducation hors pair, mais le pays est en train de se faire une réputation dans un autre registre : la facilité d'accès aux services du gouvernement aux citoyens et aux entreprises.

L'enjeu

Fournir aux citoyens et aux entreprises de Norvège un accès sécurisé aux services du gouvernement.

La solution

Mise en place d'une architecture de gestion des accès flexible, structurée en étoile, à l'aide d'OpenAM de ForgeRock, pour offrir un accès simple et sécurisé à plus de 300 services gouvernementaux avec une authentification unique.

Avantages

- Près de 100 % des adultes norvégiens et plus de 500 000 entreprises ont désormais accès aux services publics en ligne, avec pour conséquences une meilleure sécurité, des temps de traitement plus rapides et des économies significatives.
- L'architecture ouverte et évolutive permet à plus de 300 organismes municipaux, régionaux et nationaux de délivrer leurs services.
- Grâce à un environnement d'identification et d'authentification centralisé, les autorités régionales et municipales peuvent se raccorder à un centre d'authentification unique, et utiliser ainsi les ressources gouvernementales de manière plus efficace.
- L'évolutivité et les performances de l'environnement d'identification et d'authentification permettent de traiter plus d'un million de connexions par jour sans panne ni dégradation des services.



Le gouvernement norvégien s'est fixé pour objectif d'être à l'avant-garde du développement du secteur public numérique. L'initiative de e-gouvernement a été lancée afin de créer des interactions plus rapides et plus positives entre les citoyens, les entreprises et les services publics, et pour exploiter plus efficacement les ressources du secteur public. »

TOR ALVIK, Directeur d'exploitation,
Agence norvégienne de la gestion publique et du e-gouvernement

Pour tenter de réduire les coûts du secteur public et d'améliorer la qualité de ses services publics, le gouvernement norvégien a lancé en 2006 l'initiative de e-gouvernement. Aujourd'hui, le portail du e-gouvernement permet aux 5 millions de citoyens norvégiens et à plus de 500 000 entreprises de communiquer avec plus de 300 organismes publics municipaux, régionaux et nationaux via une interface sûre et personnalisée. Avec les portails Internet officiels du e-gouvernement, les citoyens ont la possibilité de gérer rapidement toutes sortes de transactions avec les autorités comme l'obtention d'actes de naissance et de décès, l'inscription auprès d'établissements scolaires et les demandes de prêts étudiants, la gestion des services de prestations sociales et des informations de santé, ou le règlement des contraventions, d'une carte grise, des factures d'électricité et des impôts – tout cela sans sortir de chez eux.

Des services publics fournis à une population connectée

Le peuple Norvégien est l'un des plus connectés de la planète. 95 % des foyers ont accès à Internet – dont 80 % par une connexion haut débit. En seulement quatre ans, la solution de e-gouvernement choisie par la Norvège a été adoptée par les citoyens et les entreprises du pays. La participation atteint pratiquement un taux de 100 % de la population adulte, et le e-gouvernement sert aujourd'hui trois millions d'utilisateurs. Cet engouement n'est pas le fruit du hasard – dès l'origine du projet, les autorités norvégiennes ont pris des mesures afin d'assurer le succès de l'initiative de e-gouvernement, notamment en veillant strictement à l'accès et la sécurité des informations. Parce qu'il s'agit d'informations privées (résultats d'examens médicaux, déclarations fiscales, renseignements pour la retraite, etc.) concernant les citoyens et les entreprises, la sécurité et l'accès aux données sont cruciaux. Toutefois, pour que le système reste simple et accessible, les exigences de sécurité ne devaient pas prendre le dessus sur la facilité d'accès.

ForgeRock : associer la sécurité des informations à la simplicité de l'accès

Pour assurer la sécurité des informations, l'agence norvégienne de gestion publique et du e-gouvernement a mis en place un service central d'authentification unique pour les différents organismes gouvernementaux du pays. Grâce à cela, les citoyens peuvent utiliser le même portail de connexion pour accéder à tous les services publics.

Ce service central appelé ID-Porten a été mis en oeuvre avec une architecture en étoile. Au coeur du service ID-Porten, le gouvernement norvégien a placé la solution ForgeRock OpenAM.

« Quand la Norvège a commencé à offrir des services gouvernementaux en ligne, chaque organisme a tenté de mettre en place son propre système d'identification et d'authentification – avec ses propres ressources et son budget individuel. En centralisant le processus d'authentification autour de l'architecture ouverte et flexible d'OpenAM, le gouvernement norvégien est en mesure d'exploiter pleinement ses ressources », comme l'explique Tor Alvik.

Le service ID-Porten est le centre névralgique de l'architecture. Les différents services publics : services des impôts, du travail et des prestations sociales, des dépenses de santé, direction de l'eau et de l'énergie, correspondent aux branches de l'étoile qui utilisent les services d'authentification unique de ID-Porten. ID-Porten met en oeuvre plusieurs niveaux d'authentification



En centralisant le processus d'authentification autour de l'architecture ouverte et flexible d'OpenAM, le gouvernement norvégien est en mesure de pleinement exploiter ses ressources. »

TOR ALVIK, Agence norvégienne de gestion publique et du e-gouvernement

MyID utilise l'authentification par code PIN ; BankID, un identifiant électronique émis par les banques ; Buypass, un identifiant électronique qui peut aussi être utilisé pour des paris en ligne en Norvège ; et les Certificats qui sont stockés dans des clés USB et émis par une société privée appelée Commfides.

La technologie de fédération SAML 2.0 est utilisée pour cette architecture en étoile. Le service ID-Porten utilise OpenAM pour implémenter un fournisseur d'identité SAML 2.0 avec plusieurs contextes d'authentification mappés et connectés au sein du cadre OpenAM de fédération et d'authentification. Ainsi, chaque e-ID d'authentification peut être associé à différents contextes et différents degrés d'authentification. La flexibilité de l'architecture OpenAM permet à l'équipe technique d'étendre et de modifier l'architecture pour prendre rapidement en charge des e-ID supplémentaires si nécessaire. Grâce à la norme de fédération SAML 2.0, les organismes gouvernementaux peuvent utiliser n'importe quelle implémentation de fournisseur de services SAML 2.0 pour utiliser les services ID-Porten.

Hormis la sécurité et la flexibilité, la performance était aussi un critère essentiel du système de gestion des accès, pour permettre à ID-Porten de faire face aux pics d'utilisation qui se produisent à certains moments de l'année. Par exemple, à la date d'échéance de la déclaration de revenus, plus d'un million de citoyens sont connectés simultanément pour remplir leur déclaration d'impôts. Comme l'affirme

M. Alvik, « **La performance et la disponibilité sont les clés du succès de notre environnement de e-gouvernement – surtout pendant les périodes de pointe. Avec la solution OpenAM, nous avons la garantie que les citoyens et les entreprises peuvent accéder rapidement et facilement aux services publics dès qu'ils le souhaitent.** »



En fournissant un accès simple et sécurisé aux services gouvernementaux, la solution OpenAM a largement contribué au succès de l'initiative de e-gouvernement. »

TOR ALVIK, Agence norvégienne de gestion publique et du e-gouvernement

Un gouvernement meilleur, plus rapide

En ouvrant l'accès à plus de 300 services du gouvernement, ID-Porten a transformé la manière dont les entreprises et les citoyens interagissent avec les organismes publics norvégiens. Le service leur offre de vastes possibilités d'archivage électronique, simplifie la communication avec les pouvoirs publics, et aide à la fois les entreprises et le gouvernement à faire des économies.

« **La fourniture des services gouvernementaux en ligne aux entreprises et aux citoyens individuels a eu un impact économique considérable ; cela a contribué à la rationalisation des processus et à une meilleure fiabilité des informations** », se réjouit Tor Alvik. « **En fournissant un accès simple et sécurisé aux services gouvernementaux, la solution OpenAM a largement contribué au succès de l'initiative de e-gouvernement.** »

Le secteur des affaires a enregistré un bond d'efficacité remarquable. Chaque année, un demi-million d'entreprises norvégiennes disséminées dans tout le pays doivent remplir plus de 80 formulaires pour des organismes de l'État. Le processus fastidieux de remplissage de ces formulaires papier a été remplacé par une solution électronique qui permet aux entreprises d'envoyer leurs formulaires via un portail Internet unique. Cette procédure a simplifié les transactions entre les entreprises et les services gouvernements et a permis à ces derniers de partager les informations plus efficacement – avec pour résultat des économies financières pour les deux parties.

En termes de coûts, une étude réalisée par le gouvernement en 2010 estimait que les bénéfices socio-économiques de l'initiative de e-gouvernement et du service ID-Porten se monteraient à environ 4 milliards NOK (soit 681 millions USD) d'économies sur une période de dix ans.

Les exemples d'amélioration des services aux citoyens sont multiples :

- Près de 60 % des dossiers de retraite sont traités automatiquement, et ce qui durait des mois est maintenant réglé en quelques minutes en ligne.
- Les services de santé ont été transformés avec l'avènement d'un portail national de santé et d'autres initiatives innovantes touchant notamment aux ordonnances électroniques.
- Les procédures judiciaires et les demandes d'immigration sont traitées plus rapidement.
- Les temps de traitement des prêts et des bourses pour les étudiants ont été divisés par deux.
- Depuis la numérisation des services, le fonds national de prêts éducatifs a économisé l'équivalent d'environ 60 années-hommes et les coûts de fonctionnement ont été réduits de près de 20 %.

Une boîte aux lettres pour chaque citoyen

Maintenant que le gouvernement norvégien a mis en place un environnement de e-gouvernement flexible et sécurisé – et populaire –, des possibilités quasi infinies d'amélioration de l'efficacité et d'extension des offres de services s'ouvrent à lui. Par exemple, un nouveau système est en train d'être instauré, qui attribuera à chaque citoyen sa propre boîte aux lettres électronique dans laquelle les organismes publics et les entreprises pourront déposer des informations et des factures électroniques.

Depuis sept ans, l'initiative de e-gouvernement a transformé les interactions des citoyens et des entreprises avec les organismes publics en Norvège. En garantissant un accès sécurisé et simple aux informations les plus personnelles, le gouvernement norvégien a mis en place le cadre de l'une des initiatives de e-gouvernement les plus innovantes au monde.

Encore un remplacement réussi de Sun

La mise en oeuvre initiale du projet de e-gouvernement en 2006 s'appuyait sur les produits de gestion des identités et des accès de Sun Microsystems. Après le rachat de Sun Microsystems par Oracle et le retrait des produits Sun de gestion des identités et des accès, l'équipe responsable du e-gouvernement a eu le choix d'acheter un contrat de maintenance à vie très coûteux pour simplement maintenir son implémentation existante, ou de la remplacer par un produit Oracle, une option aussi coûteuse que risquée. Mais ForgeRock a proposé une troisième option, plus attractive. Le produit OpenAM de ForgeRock est basé sur le même logiciel Open Source que le produit Access Manager de Sun Microsystems ; il a été créé et est supporté par des ingénieurs qui pour beaucoup ont travaillé chez Sun. En conséquence, ForgeRock OpenAM offrait une voie de mise à niveau et une feuille de route pour l'avenir qui correspondaient aux besoins du projet et à l'ambition pour le e-gouvernement. Il a même été possible de passer à ForgeRock OpenAM sans interrompre le service. De plus, le produit OpenAM nouvellement implémenté offrait des performances et une disponibilité supérieures, tout en permettant de déployer de nouveaux services innovants.

Source

Samfunnsøkonomisk analyse av nasjonalt program for eID
(Analyse socio-économique du programme national d'identité électronique),
Metier 2010.