



Programme pour la Bonne Gouvernance à l'Appui du Développement dans les Pays Arabes
Groupe de Travail sur l'Administration Électronique et la Simplification Administrative

ORDRE DU JOUR

DOCUMENT Nr. 1 (FRENCH VERSION)

**POUR LE TROISIEME SEMINAIRE SUR LES PORTAILS PERSONALISES ET SESSION
SPECIALE SUR L'ECHANGE D'EXPERIENCES EN MATIERE D'ADMINISTRATION
ELECTRONIQUE**

**Centre de conférences Pierre Mendès France
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
Paris, France
11 Décembre 2006, 9.30 – 18.00**

LUNDI, 11 DECEMBRE 2006

SEMINAIRE SUR LES PORTAILS PERSONALISÉS

**Centre de conférences Pierre Mendès France
Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie**

Accueil des participants	9.00-9.15
Ouverture de la séance du matin	9.15-9.55
<p>Allocution de bienvenue du Président, M. Jean-Jacques Leandri, Conseiller pour l'administration électronique, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (7 min).</p> <p>Premières remarques:</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Vincenzo Schioppa, Ministre Plénipotentiaire, Ministère des Affaires Étrangères, Italie, et Coprésident du Groupe de Travail Régional sur l'Administration Électronique et la Simplification Administrative (2/3 min)• M. Christian Vergez, Chef de Division, Innovation et Intégrité, Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial, OCDE (2/3 min) <p>Action requise : Tour de table - chacun des délégués et experts sera invité à se présenter brièvement (1 min chacun)</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Jean-Jacques Leandri: Objectifs de la réunion, présentation de l'agenda et bref aperçu du travail à accomplir. (3 min)	
Séance 1: Portail en ligne de services publics : de quoi s'agit- il? Vue d'ensemble sur l'expérience française et celle des pays Arabes	9.55-11.30
<p>Cette séance introduira le thème des portails personnalisés à partir de la présentation des différentes étapes de l'expérience française dans le développement de portails gouvernementaux pour l'accès de services publics en ligne. L'exposé du cas français sera suivi par une série de présentations de l'expérience des pays arabes. L'accent sera mis sur l'identification des principes et des objectifs qui soutiennent la création, la mise en oeuvre et le développement de portails (par exemple : meilleur accès, simplification, confiance dans l'utilisation) et sur les liens avec la stratégie d'ensemble d'administration électronique.</p> <p>Animateur (exposé)</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • France: De la mise en ligne de formulaires aux portail personnalisés : principes, objectifs et étapes critiques dans l'expérience de la France Benoît Boute et Alexandre Tisserant, Mon.Service-Public, DGME-SDAE, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (15 min) <p>Intervenants / Commentateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maroc: Le Portail National du Maroc (Maroc.ma et Service-Publics.ma) <i>M. Aziz Rabbah, Conseiller au Ministre de l'EGA, Maroc (10 min)</i> • Liban: Le Portail pour l'Information et Formulaires en Ligne du Gouvernement Libanais (Informs.gov.lb) <i>Présentation: M. Ziad Ghorayeb, Specialist Web, Bureau du Ministre d'État pour la Reforme Administrative, Liban (10 min)</i> • Égypte: Le Portail pour les Services en Ligne du Gouvernement Égyptien (Egypt.gov.eg) <i>Présentation : Eng. Ashraf Fawzy, E-Gov Infrastructure Program Manager - MSAD (10 min)</i> • Tunisie: Le Portail National de la Tunisie <i>Présentation: Mme Khédija Zammouri, Directeur Général de l'Unité d'Administration Électronique, Premier Ministère (10 min)</i> • Émirats arabes unis: Le Portail des Émirats arabes unis <i>Presentation: M. Abdulla Al Majid, CIO, Ministry of Development for Government Sector, Émirats arabes unis</i> <p><i>Action requise :</i> Les intervenants sélectionnés sont invités à formuler des commentaires sur la présentation de la France, des propositions ou des enseignements à tirer de l'expérience acquise dans leur pays.</p> <p>Discussion (30 min)</p>	
<p>Séance 2 : Stratégies pour améliorer l'accès et l'utilisation des informations et des services</p>	<p>11.30-12.30</p>
<p>Cette séance portera sur</p> <ul style="list-style-type: none"> • les fonctionnalités que le portail personnalisé offre pour améliorer la qualité de l'accès aux informations et aux services en ligne (par exemple : l'accès en un lieu unique 24 h / 24 à partir de n'importe où, les démarches par événement de vie et, couverture des contextes nationaux et locaux). • sur les stratégies mises en place par les pays pour élargir le nombre d'utilisateurs des portails de services en ligne (par exemple, services d'aide et d'accompagnement personnalisé dans l'utilisation). <p>Animateur (exposé)</p> <ul style="list-style-type: none"> • France: Benoît Boute et Alexandre Tisserant, Mon.Service-Public, DGME-SDAE, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (10 min) <p>Intervenants</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Portugal: Mlle. Sofia Carvalho, Advisor, UCMA (10 min) • Palestinian Authority: Mlle. Lily Habash, Director General of Reform, Prime Minister's Office (10 min) <p>Discussion (30 min)</p> <p><i>Action requise</i> : les intervenants sont invités à formuler des commentaires sur les présentations et à exposer les enseignements à tirer de l'expérience de leur pays</p>	
<p>Déjeuner – buffet</p>	<p>12.30-13.30</p>
<p>Séance 3 : Simplification des démarches administratives</p>	<p>13.30-14.30</p>
<p>Cette séance permettra de discuter de l'impact de l'introduction des portails personnalisés sur l'accomplissement des démarches administratives part des usagers (par exemple : gestion et suivi des démarches en un point unique, enchaînement de démarches, gestion des recours, possibilité d'agir pour le compte d'un tiers, continuité entre guichet traditionnel et services en ligne). L'accent sera mis aussi sur défis en résultant pour les administrations publiques, comme par exemple celui d'une meilleure intégration des arrières guichets, la gestion intégrée des canaux de fourniture des services.</p> <p>Animateur (exposé)</p> <ul style="list-style-type: none"> • France: Bénédicte Roullier, Chef du Produit Mon.service-public, Documentation Française, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (10 min) <p>Intervenants / Commentateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egypt: Eng. Ashraf M. Fawzy, E-Gov Infrastructure Program Manager – MSAD, Ministry of State for Administrative Development (10 min) <p>Discussion (30 min)</p> <p><i>Action requise</i> : les intervenants sont invités à formuler des commentaires sur les présentations et à exposer les enseignements à tirer de l'expérience de leur pays</p>	
<p>Séance 4: Établir un relation en toute confiance entre les usagers et l'administration publique : aspect sécuritaire et de protection de la vie privée dans la gestion des portails</p>	<p>14.30-15.15</p>
<p>La provision des services en ligne s'appuie sur l'utilisation, l'échange et/ou le partage des données stockées par les administrations publiques. Cette session permet de discuter des problématiques liées à la bonne gestion des données stockées par les différentes administrations. Par exemple : comment maîtriser les données stockées tout en respectant la vie privée et en protégeant les données personnelles de tentatives d'accès frauduleux? Comment assurer la mise en œuvre des services tout en respectant les restrictions imposées par la loi sur l'utilisation et le croisement des informations contenues dans les bases des données ?</p> <p>L'accent sera également mis sur la question des systèmes d'authentification: par exemple comment assurer un niveau correct de protection tout en laissant le choix</p>	

<p>aux usagers sur le mode d'authentification le plus convenable ?</p> <p>Animateur (exposé)</p> <ul style="list-style-type: none"> • France: Bruno Deschemps, DGME-SDAE, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (10 min) <p>Intervenants / Commentateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belgique: Jacques Ernoux, Manager International Relations, Fedict (10 min) <p>Discussion (30 min)</p> <p><i>Action requise</i> les intervenants sont invités à formuler des commentaires sur les présentations et à exposer les enseignements à tirer de l'expérience de leur pays.</p>	
Pause Café	15.15-15.45
Séance 5 : Le processus d'expérimentation	16.45-17.00
<p>Cette séance portera sur l'identification des différentes étapes de l'implantation d'un portail personnalisé et sur les leçons à tirer de cette implantation.</p> <p>Animateur (introduction du thème)</p> <ul style="list-style-type: none"> • France: Pierre Pécastaings, DGME-SDAE, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (10 min) <p>Intervenants / Commentateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Italie: M. Francesco Vargui, Area Progetti Applicazioni e Servizi CNIPA (10 min) • Tunisie : Mme Khédija Zammouri, Directeur Général de l'Unité d'Administration Électronique, Premier Ministère (10 min) • Jordanie : M Hasan Hourani, Directeur, E-government Program (10 min) <p>Discussion (30 min)</p> <p><i>Action requise</i> : les intervenants sont invités à formuler des commentaires sur les présentations et à exposer les enseignements à tirer de l'expérience de leur pays</p>	
Séance de clôture: Synthèse des débats, Conclusions et clôture	17.00-18.00
<p>Synthèse des débats et clôture</p> <ul style="list-style-type: none"> • M. Jean-Jacques Leandri, Conseiller pour l'administration électronique, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie • M. Christian Vergez, Chef de Division, Innovation et Intégrité, Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial, OCDE <p><i>Action requise</i> : Les participants seront invités à commenter et à donner leur accord sur les conclusions des discussions. Les participants seront également invités à indiquer, lors d'un tour de table, les domaines de travail prioritaires pour eux ainsi que les actions qui pourraient être menées, sur le portails, au niveau de la coopération régionale (par exemple création d'un groupe d'experts au niveau régional, échange d'assistance technique entre pays, etc.)</p>	

Clôture

- **M. Frank Mordacq**, Directeur général de la modernisation de l'État, France
- **M. Vincenzo Schioppa**, Ministre Plénipotentiaire, Ministère des Affaires Étrangères, Italie, et Coprésident du Groupe de Travail Régional sur l'Administration Électronique et la Simplification Administrative

MARDI, 12 DECEMBRE 2006

**SESSION SPECIALE: ECHANGE D'EXPERIENCES EN MATIERE D'ADMINISTRATION
ELECTRONIQUE**

Salle de Réunion Monaco, Annexe Monaco

Ouverture de la réunion	9.30-9.45
<p>- Allocution de bienvenue et présentation de l'agenda par le Secrétariat OCDE</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Christian Vergez, Chef de Division, Innovation et Intégrité, Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial, OCDE (5 min) <p>- Premières remarques :</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Vincenzo Schioppa, Ministre Plénipotentiaire, Ministère des Affaires Étrangères, Italie, et Coprésident du Groupe de Travail sur l'Administration Électronique et la Simplification Administrative (2/3 min)	
Séance 1: Les activités OCDE en matière d'administration électronique	9.45-10.25
<p>- Le Projet de l'OCDE sur l'administration électronique – vue d'ensemble sur les principales activités et résultats</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Edwin Lau, Chef de Projet sur l'Administration Électronique, Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial, OCDE (10 min) <p>- Les initiatives en matière d'administration électronique dans le cadre du Programme pour la Bonne Gouvernance à l'Appui du Développement dans les Pays Arabes</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Vincenzo Schioppa, Ministre Plénipotentiaire, Ministère des Affaires Étrangères, Italie, et Coprésident du Groupe de Travail sur l'Administration Électronique et la Simplification Administrative (10 min) <p>- Discussion (20 min)</p> <p>Action requise : Les participants sont invités à faire des commentaires sur les présentations.</p>	
Séance 2 : Les examens pays de OCDE sur l'administration électroniques : présentation et leçons à tirer	10.25-11.10
<p>- Présentation de la méthodologie des examens, panorama sur les résultats des examens effectués à ce jour et mise en œuvre des résultats par les pays examinés .</p> <ul style="list-style-type: none">• M. Edwin Lau, Chef de Projet sur l'Administration Électronique, Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial, OCDE (10 min) <p>- L'administration électronique en Turquie : évaluation, mesures proposées et leçons à en tirer</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Presentation par <i>Dr. Bruno Lanvin</i>, Conseiller Principal, E-Strategies ; Coordinateur Regional pour l'Europe et l'Asie Central ; Directeur, Client Capacity, La Banque Mondiale (10 min) <p>- Discussion (25 min)</p> <p>Action requise : Les participants sont invités à faire des commentaires sur les présentations.</p>	
Pause café	11.10-11.40
Séance 3 : Regard sur les questions d'actualité concernant l'administration électronique	11.40-12.30
<p>- La transformation de l'administration grâce à l'administration électronique .</p> <ul style="list-style-type: none"> • M. Edwin Lau, Chef de Projet sur l'Administration Électronique, Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial, OCDE (10 min) <p>- Discussion (20 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Action requise : Les participants sont invités à faire des commentaires sur les présentations et à partager leur expérience dans ces deux domaines. 	
Table ronde : Comment s'intègrent les enseignements de la réunion dans vos priorités actuelles en matière d'administration électronique ?	12.30-13.00
Séance de clôture	13.00-13.15

INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu des réunions et contacts:

Le séminaire (11 Décembre)

Centre de conférences Pierre Mendès France
Ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie
139, Rue de Bercy, 75012 Paris
Métro : Bercy ou Gare de Lyon

M. Jean-Jacques LEANDRI, France
Tel: 0033 (0)1 53 18 55 57

M. Marco DAGLIO, OCDE
Tel: 0033 (0) 1 45 24 98 76

La réunion OCDE (12 Décembre)

Annexe Monaco
2, Rue du Conseiller Collignon, 75016 Paris
Métro : La Muette

M. Marco DAGLIO, OCDE
Tel: 0033 (0) 1 45 24 98 76