

2021 MENA-OCDE Semaine Ministérielle

# FORUM sur la Gouvernance

30-31 mars 2021

Placer les utilisateurs - citoyens et entreprises -  
au cœur de l'action gouvernementale

Conférence ministérielle SIGMA sur la prestation des services axée sur  
l'utilisateur dans la région du voisinage Sud de l'Union Européenne

30 Mars

13:00 – 15:00 (CEST)

ZOOM



**SIGMA**

Créer le changement ensemble



Initiative conjointe de l'OCDE et l'UE,  
financée principalement par l'UE



République  
Tunisienne



## Vue d'ensemble de la Semaine Ministérielle MENA-OCDE 2021

<b>Forum MENA-OCDE pour la Compétitivité</b>	<b>Forum MENA-OCDE pour la Gouvernance</b>	<b>Initiative MENA-OCDE pour la Gouvernance et la Compétitivité en appui au Développement</b>
<b>Sommet Gouvernement-Entreprise</b> 30, 31 mars (13h-16h CEST)	<b>Forum Gouvernance</b> "Visions pour la Relance" 30, 31 mars	<b>Ministerial meeting</b> 1 avril (13h-16h CEST)
<b>Lancement des "Perspectives des Politiques d'Investissement de la Région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord"</b>	<b>Voix Citoyennes:</b> Une communication publique efficace pour renforcer la transparence du gouvernement et soutenir la relance post-COVID-19 30 mars (11h-13h CEST)	<b>Ouverture</b>
<b>L'intégration économique au cœur de la relance et de la croissance</b> - Favoriser un climat commercial fiable et promouvoir les investissements - Renforcer le commerce, la connectivité et les chaînes de valeur	<b>Conférence ministérielle SIGMA sur la prestation des services axée sur l'utilisateur dans la région du voisinage européen Sud : "Placer les utilisateurs - citoyens et entreprises - au cœur de l'action gouvernementale"</b> 30 mars (13h-15h CEST)	<b>Panel Ministériel de Haut-Niveau:</b> Concevoir une feuille de route pour la relance dans la région MENA
<b>Une économie post-COVID offrant des emplois décents</b> - Un éco-système pour l'émancipation économique des jeunes - De l'informalité à l'esprit d'entreprise, l'emploi et la résilience sociale	<b>Visions pour la Relance: Gouvernance numérique et État de Droit pour des services publics plus ouverts, accessibles et efficaces (avec le Centre de formation MENA-OCDE de Caserte)</b> 31 mars (10h-12h CEST)	<b>Clôture:</b> Voie à suivre et adoption de la déclaration ministérielle
	<b>Visions pour la Relance: Agir pour les plus vulnérables</b> 31 mars (14h-15h15 CEST)	

## Règles de l'OCDE sur la protection des données personnelles, la sécurité et la confidentialité pour les conférences Zoom

L'OCDE traite les données personnelles conformément à ses règles de protection des données personnelles :

[Voir les règles de protection des données](#)

L'OCDE traite les données personnelles conformément à ses règles de protection des données personnelles :

- La préinscription, les mots de passe et les fonctions de "salle d'attente" sont activés pour empêcher tout accès non autorisé à la conférence.
- Format d'identité spécifique (pays, nom) pour les participants à distance afin de contrôler facilement chaque participant dans la salle d'attente avant de les admettre à la réunion.
- Seuls l'hôte (OCDE) ou les co-hôtes peuvent activer un enregistrement sur leurs ordinateurs locaux.
- Si la conférence est enregistrée, un avis apparaîtra à l'écran.
- Aucune discussion ne peut être enregistrée et aucune discussion privée n'est autorisée, sauf avec l'hôte ou les co-hôtes.
- Les participants entrent dans la conférence en mode silencieux et sans affichage vidéo, à moins qu'ils n'activent eux-mêmes ces fonctions.
- Évitez de discuter de questions très sensibles

**Ne partagez pas votre lien d'invitation personnel**

# AGENDA

## Placer les utilisateurs - citoyens et entreprises - au cœur de l'action gouvernementale

Conférence ministérielle SIGMA sur la prestation des services axée sur l'utilisateur dans la région du voisinage Sud de l'Union Européenne

30 Mars, 13:00-15:00 (CEST)

Via Zoom – Merci de vous inscrire [ICI](#)

*L'interprétation sera disponible en Français-Arabe-Anglais.*

Président de séance: M. Gregor VIRANT, Chef du Programme SIGMA de l'OCDE.

13:00 – 13:10	Ouverture
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mme. Elsa PILICHOWSKI</b>, Directrice, Direction de la gouvernance publique, OCDE</li><li>• <b>Mme. Hasna BEN SLIMANE</b>, Ministre tunisienne auprès du chef du gouvernement chargée de la Fonction publique, Coprésidente du programme MENA-OCDE sur la gouvernance.</li></ul>
13:10 – 13:20	Perspectives futures sur le partenariat renouvelé avec le voisinage Sud
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>M. Maciej POPOWSKI</b>, Directeur Général, DGNEAR, Commission européenne</li></ul>
13:20 – 14:10	Panel Ministériel: la prestation de services publics et l'évolution du rôle du citoyen / utilisateur
	Modératrice: <b>Bianca BRETECHE</b> , responsable régionale PEV- Sud, Programme SIGMA Intervenants: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>M. Ahmed HANANDEH</b>, Ministre jordanien de l'économie numérique et de l'entrepreneuriat</li><li>• <b>Mme. Petra De SUTTER</b>, Vice-Première ministre et ministre Belge de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</li></ul>

Continuez ci-dessous



# AGENDA

- **M. Saleh EL SHEIKH**, Président de l'Agence égyptienne centrale pour l'organisation et l'administration (CAOA)
- **M. Belkacem BOUCHEMAL**, Directeur Général, Direction Générale algérienne de la Fonction Publique
- **M. Ahmed LAAMOUMRI**, Secrétaire Général, Ministère marocain de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, Département de la Réforme de l'Administration.

14:10 – 14:55

Aspects clés de la prestation de services centrés sur l'utilisateur dans la région du voisinage Sud

Moderateur: **Nick THIJS**, Conseiller principal, Programme SIGMA

Intervenants :

- **Mme. Lamia MOUBAYED**, Directrice de l'Institut libanais des Finances Basil Fuleihan
- **M. Estephan SALAMEH**, Chef de l'Unité des politiques et de la réforme, Cabinet du Premier ministre Palestinien.
- **M. Thami EL MAAROUFI**, Coordonnateur du Comité national marocain de l'environnement des affaires (CNEA)
- **Mme. Barbara Ubaldi**, Cheffe de l'Unité du Gouvernement Numérique et des Données, OCDE

14:55 – 15:00

Conclusions

- **Mme. Claudia WIEDEY**, Ambassadrice, Cheffe de la délégation de l'UE au Maroc
- **M. Antonio BERNARDINI**, Ambassadeur d'Italie auprès de l'OCDE, co-président du programme MENA-OCDE pour la gouvernance

# Le contexte

Les exigences du secteur public évoluent constamment à un rythme accéléré. La pandémie de coronavirus (COVID-19) a mis en évidence le rôle central du secteur public. Les organisations du secteur public sont en cours de réforme afin de fournir des services de meilleure qualité, plus rapides et plus nombreux. Cependant, la qualité, la quantité et la rapidité ne sont pas les seules nouvelles compétences que la société exige du gouvernement.

Alors que le rythme du changement sociétal s'accélère rapidement, le gouvernement doit être en mesure de répondre aux demandes changeantes en offrant de nouvelles solutions. Deuxièmement, comme la réforme a pour objectif de rétablir la confiance dans le gouvernement, les gouvernements doivent offrir plus de choix, de démocratie et de transparence en interagissant avec les citoyens/utilisateurs à toutes les étapes du processus de fourniture de politiques et de services.

La place et le rôle du citoyen/utilisateur sont devenus d'une très grande importance dans ces changements et réformes. Traditionnellement, le rôle des citoyens/utilisateurs était largement passif. De nos jours, ils sont de plus en plus impliqués dans ce cycle de politique et de gestion à différentes étapes (conception, décision, mise en œuvre et suivi; et évaluation). Les citoyens/clients deviennent co-concepteurs, co-décideurs, co-producteurs et co-évaluateurs. Là où les relations traditionnelles étaient hiérarchiques, les nouvelles relations sont plutôt plus inclusives. L'approche de nombreuses administrations se concentre encore trop sur les obligations et les procédures et peu sur l'amélioration de la qualité de vie des citoyens. Mettre le citoyen/utilisateur au cœur du travail du gouvernement est donc un véritable changement d'esprit.

## **Prestation de services centrée sur l'utilisateur, pierre angulaire des principes d'une bonne administration publique**

Une bonne administration publique est un élément essentiel pour promouvoir des économies durables et vertes, créer des emplois et attirer les investisseurs. La simplification administrative conduit à un environnement moins contraignant pour la croissance économique, tandis que les méthodes modernes de prestation de services, telles que les solutions d'administration en ligne et les guichets uniques, augmentent l'accessibilité des services.

Développer une bonne administration publique nécessite un engagement politique, une vision, une stratégie, la définition de priorités et le bon ordre des actions. Cet engagement doit être traduit dans la pratique, avec des services publics conçus, fournis et constamment repensés en fonction de l'évolution des besoins de l'utilisateur, plutôt que pour la commodité de l'administration. Sur cette base, l'objectif des [principes d'administration publique](#) est de se concentrer sur la prestation de services par l'administration publique, sa valeur ajoutée, son efficacité et son amélioration dans le contexte de ressources financières limitées et rares.

## **Objectif global de la conférence**

Cet événement vise à fournir une plate-forme aux représentants de la région permettant d'examiner et de discuter des développements récents, des réussites clés et des défis communs liés au domaine de la prestation de services.

Il comprendra des aperçus comparatifs d'un point de vue régional et international grâce à la participation de représentants de la CE, de l'OCDE et d'autres partenaires internationaux actifs dans la région sur les questions de prestation de services. Cet événement de haut niveau fait suite à la première conférence régionale de prestation de services SIGMA dans le cadre de la politique européenne de voisinage (PEV) Sud « Administration pour les citoyens et les entreprises », qui s'est tenue en 2018 au Maroc.

## L'OCDE

L'Organisation pour la coopération et le développement économique (OCDE) est une organisation internationale au sein de laquelle les gouvernements s'efforcent de trouver des solutions aux problèmes mutuels, de développer des normes mondiales, de partager des expériences et d'identifier les bonnes pratiques visant à encourager des politiques meilleures pour une vie meilleure.

## À propos de SIGMA

SIGMA (Soutien à l'amélioration des institutions publiques et des systèmes de gestion) est une initiative conjointe de [l'OCDE](#) et de [l'Union européenne](#), principalement financée par l'UE. Son objectif principal est de renforcer les bases d'une meilleure gouvernance publique, et donc de soutenir le développement socio-économique en renforçant les capacités du secteur public, en améliorant la gouvernance horizontale, et en améliorant la conception et la mise en œuvre des réformes de l'administration publique, y compris la hiérarchisation, le séquençage et la budgétisation appropriés. SIGMA travaille avec ses partenaires sur le renforcement de leurs systèmes de gouvernance publique et des capacités de l'administration publique depuis 1992.

## Le Programme de Gouvernance MENA-OCDE

Le Programme de Gouvernance MENA-OCDE est un partenariat stratégique entre les pays de la région MENA et les pays membres de l'OCDE. Son objectif est de partager connaissances et expertise afin de diffuser des normes et des principes de bonne gouvernance permettant de soutenir le processus de réformes en cours dans la région MENA. Le programme renforce la collaboration avec les initiatives multilatérales les plus pertinentes actuellement mises en place. En particulier, le Programme soutient la mise en œuvre du Partenariat de Deauville du G7 et aide les gouvernements à répondre aux critères d'éligibilité pour devenir membre du Partenariat pour le gouvernement ouvert. Par le biais de ces initiatives, le Programme s'affirme comme l'un des principaux promoteurs de la gestion des réformes de gouvernance publique en cours dans la région MENA. Il fournit une structure durable permettant un dialogue politique régional et la réalisation de projets spécifiques aux pays. Ces projets traduisent l'engagement des gouvernements de la région MENA à mettre en œuvre des réformes du secteur public afin de libérer le développement social et économique, et répondre aux attentes croissantes des citoyens en termes de qualité de services, politiques inclusives et transparence.

# Contacts

**Nick Thijs**

*Conseiller principal, Programme SIGMA*  
[Nick.Thijs@oecd.org](mailto:Nick.Thijs@oecd.org)

**Roula Sylla**

*Conseillère en politiques publiques, Programme SIGMA*  
[Roula.Sylla@oecd.org](mailto:Roula.Sylla@oecd.org)

**Angélique Dartagnan**

*Co-ordinatrice de projets, Programme SIGMA*  
[Angelique.Dartagnan@oecd.org](mailto:Angelique.Dartagnan@oecd.org)

Pour plus d'informations :

Suivez nous



@OECDGOV

Site du  
FORUM

FORUM

Site de la  
MINISTÉRIELLE

MINISTÉRIELLE

