

5QC - Programme détaillé / Full programme

24 09 2008

PLS = Session plénière / Plenary session
 AGO = Table ronde / Agora
 CAF = Session CAF / CAF session
 BPW = Atelier bonnes pratiques / Best Practice
 Workshop
 INF = Session thématique / Infoshop

Lundi 20 octobre - matinée / Monday 20th October - morning

10 : 00 - 11 : 15

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Titre</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
	Discours d'accueil et d'introduction	Welcoming and opening speech	Eric Woerth , ministre du budget, des comptes publics et de la Fonction publique, chargé de la Fonction publique / Minister of the Budget, Public Accounting, and Civil Servants
PLS 2	Bâtir l'administration de demain, avec, pour et autour des usagers	Building up the public services of tomorrow with, for and around customers	Angel Gurría , Secrétaire général de l'OCDE / Secretary-General of the OECD

11 : 45 - 12 : 45 (sessions d'une heure / 1 hour sessions)

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
AGO 1	Les besoins des citoyens sont-ils bien appréhendés ?	Are the needs of the citizens well apprehended?	Monica Dimitriu (RO)	<p>Helen Begley, assistant director, service transformation, Cabinet Office (UK)</p> <p>Thibaut Duvillier, expert en management public, Administration Générale de l'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité</p> <p>Chargé d'enseignement en gestion, Université libre de Bruxelles (BE)</p> <p>Leda Guidi, Head of communication services to citizens, Municipality of Bologna (IT)</p>

<p>AGO 2</p>	<p>Est-il possible de mettre le citoyen au cœur de la conception et de la modification des dispositifs réglementaires ?</p>	<p>Is it possible to place the citizen at the heart of the conception and changes of rules and regulations?</p>	<p>Charles-Henri Montin, Regulatory adviser / Conseiller Réglementation (EC)</p>	<p>Ian Ascough, Assistant Director, Better Regulation Executive, Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform, (UK)</p> <p>Elisabeth Hvas, Deputy Permanent Secretary, Ministry of Finance, (DK)</p> <p>Daniel Trnka, Director of Department of Regulatory, Reform and Public Administration quality, Ministry of Interior (CZ)</p> <p>Maria Manuel Leitão Marques, Secretary of State for Administrative Modernization, Portuguese Government (PT)</p>
<p>AGO 3</p>	<p>Le service public peut-il être rendu accessible à tous ?</p>	<p>Are public services accessible to everyone?</p>	<p>Panagiotis Passas, Head of the Department for researches and measurements of Public sector efficiency - Directorate of Quality and Efficiency, Ministry of Interior, General Secretariat of Public Administration and e-government (EL)</p>	<p>Dr Gabriella Bilics, lawyer, Central Office for Administrative and Electronic Public Service (HU)</p> <p>Gerhard Nussbaum, Accessibility Expert / Project Manager, Competence Network Information Technology to Support the Integration of People with Disabilities (KI-I), (AT)</p> <p>Klaus Werth, Chairman, Citizens for Brieselang (DE)</p>

AGO 4	Quel rôle les associations (ONG) ont-elles à jouer dans la production d'un service public de qualité ?	NGOs : what role to play in the production of public services of good quality ?	Tore-Martin Bredal , Senior Adviser, Norwegian Ministry of Government and Administration Network (NO)	Irma Mežnarič , Secretary, Ministry of Public Administration (SI) Stefan Wallner , Secretary General, Caritas Austria (AU) Deirdre Garvey , Chief Executive Officer, The Wheel (IR) Sam Matthews , Director of Services, Charities Evaluation Services (UK)
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
CAF 1	Clinique CAF pour utilisateurs confirmés	CAF clinic for experienced users	Patrick Staes , (EIPA) Monika Jurkovičová , Slovak Office of standards, (SK)	
CAF 2	EFQM	EFQM	Maxim-Henri Lagrillière , (EFQM)	
CAF 3	Le CAF en France	CAF in France	Fabien Malleret , Responsable Qualité et Organisation, Mairie de Nancy, (FR) Philippe Bianchi , Groupe AFNOR, (FR)	Serge Guillemain , Directeur Qualité, Ville de Besançon, (FR) Muriel Freyssinet , Directrice à la Direction Affaires Réglementaires et Qualité, Etablissement Français du Sang (FR)

Lundi 20 octobre - après-midi / Monday 20th October - afternoon

14 : 15 - 15 : 55 (sessions de 100 minutes / 100 minutes sessions)

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>
BPW 1	Améliorer l'accueil et les services au client au sein des tribunaux - Cour régionale de Linz (AT)	Improving customer reception and services in court buildings - Regional Court of Linz (AT)	<i>Nikos Michalopoulos (EL)</i>
	Conseillers des usagers : Améliorer l'accueil des usagers par des Conseillers des Usagers - Caisse d'allocations familiales de Lille (FR)	Customers adviser : Addressing citizen's requests and gathering feedback at the first point of contact - Child Benefit Office of Lille (FR)	
	Nouveau modèle de distribution de services publics – Guichet Citoyen – Agence pour la Réforme des services publics (PT)	New public service distribution model – citizen shop – Agency for Public Services Reform (PT)	
BPW 2	<i>Mypage</i> : Accès simplifié aux services et aux données pour l'utilisateur - Agence de gestion publique et de l'administration électronique (KS) (NO)	Mypage: Providing easy access to public services and customer data – Agency for Public Management and E-Government (KS) (NO)	<i>Olli-Pekka Rissanen (FI)</i>
	<i>Client Gate</i> : Accès unique pour le citoyen aux administrations publiques électroniques - Service du Premier Ministre, Centre des services publics électroniques (HU)	Client Gate: Providing citizens with a single access to electronic public administrations - Prime Minister's Office, Center for Electronic Public Services (HU)	
	Accès multi-canal aux services locaux - Conseil Municipal de Jekabpils (LV)	Providing multi channel access to local services - Jekabpils City Council (LV)	
BPW 3	Engagement de la communauté dans la mise en œuvre de programmes de travaux publics – Municipalité de Dobrich (BG)	Community engagement in the public works programming – Municipality of Dobrich (BG)	<i>Krystyna Lisiecka</i>
	L'implication des parties prenantes (Conférence DG SANCO – 2006) – Secrétariat Général (CE)	Stakeholder Involvement (DG SANCO Conference - 2006) – General Secretary (EC)	
	Plan urbain participatif – Municipalité de Dortmund (DE)	Participatory urban planning - Municipality of Dortmund (DE)	

BPW 4	Aborder la diversité culturelle par le biais de réseaux interculturels - Municipalité de Solingen (DE)	Addressing cultural diversity through cross-cultural networks - Municipality of Solingen (DE)	<i>Siwert de Groot (NL)</i>
	Gestion de la diversité à Vienne - Municipalité de Vienne (AT)	Managing diversity in Vienna - Municipality of Vienna (AT)	
	Accueil et intégration des immigrants - Centre National d'Immigration - Haut Commissariat pour l'immigration et le dialogue interculturel (PT)	Welcoming and integrating immigrants - National Immigrant Centre - High Commissariat for Immigration and Intercultural Dialogue (PT)	
BPW 5	Implication du personnel et de l'utilisateur dans la gouvernance scolaire - Hansenberg (DK)	Staff & user involvement in school governance - Hansenberg (DK)	<i>Lena Köling Abjörner (SE)</i>
	Mobilisation des usagers et des parties prenantes dans le but d'améliorer la qualité et la productivité - Etablissement de Construction de l'Administration de la Défense (FI)	Mobilising customers and stakeholders to increase quality and productivity - Construction Establishment of Defence Administration in Finland (FI)	
	Mise en œuvre d'un modèle d'excellence - Ministère des Finances (SK)	Implementing an excellence model - Ministry of Finance (SK)	
BPW 6	Système de management environnemental pour mettre en place un standard de haute qualité - Service irlandais des Prisons (IE)	Achieving high quality standard through the use of an environmental management system - Irish Prison Service (IE)	<i>Marco Muser (IT)</i>
	Aligner les initiatives managériales sur la recherche de la qualité - Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Services du Secrétariat général (BE)	Aligning management initiative to support quality - Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Services du Secrétariat général (BE)	
	Mesure et amélioration de la productivité - Département de l'Inspection du travail (CY)	Measurement and improvement of productivity - Department of labour Inspection (CY)	

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
CAF 4	Initiation au CAF (en anglais)	CAF for beginners (EN)	Patrick Staes , (EIPA) Steluta Bulaceanu , Ministry of Administration and Interior, (RO)	
CAF 5	Développer un réseau de relations autour du CAF au niveau national, régional et local	Networking on CAF on national, regional en local level	Inger Wesenberg Sandgrav , National Center for Competence and Quality, SCKK (DK)	Lis Schapiro , BEC Business school, (DK) Peter Schroeder , EUC Nordvestsjælland, (DK) Johanna Nurmi , Ministry of Finance, (FI) Rémi Fabbri , Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative, (LU)
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
INF 1	Gestion client : une approche européenne commune	Customer management: a common European approach	Nick Thijs , Researcher in the Unit on Public Management and Comparative Public Administration / Responsable de projet - Chargé de recherche (EIPA)	Helen Begley , Transformational Government, Cabinet Office (UK) Nadine Hoffmann , Ministry for Civil Service and Administrative reform (LU) Thierry Hirtz & Laurent Bravetti , Centre de Recherche Public Henri Tudor (LU)

INF 2	Le leadership comme levier de la qualité de service	Leadership as a driver for quality of service	Jean-Pierre Weiss , Director General / Directeur Général, APIJ (FR)	<p>Mojca Ramsak Pesec, Director General, Directorate for Management and Personnel, (SI)</p> <p>Juhani Turunen, Permanent Under State Secretary, Ministry of Finance, (FI)</p> <p>Sylvia Horton, Principal lecturer / Conférencière, University of Portsmouth, (UK)</p> <p>Frank Van Massenhove, President, Comité de Direction du Service Public Fédéral Sécurité Sociale, (BE)</p> <p>Tom Auwers, Directeur général Appui Stratégique, Service Public Fédéral Sécurité Sociale, (BE)</p>
-------	---	---	--	--

16 : 25 - 17 : 25

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
PLS 3	Le citoyen, moteur de la qualité : information, dialogue et participation	The citizen as a driving force for quality: information, dialogue and participation	Nikiforos Diamondouros , Médiateur européen / European Ombudsman, (EL)
PLS 4	Le citoyen au cœur de la réforme de l'administration publique	The Citizen at the Heart of Public Sector Reform	Jocelyne Bourgon , Collaborateur émérite du Centre de l'Innovation en gouvernance internationale (CIGI) et Présidente émérite de l'École de la fonction publique du Canada / Distinguished Fellow at the Centre for International Governance Innovation (CIGI) and President Emeritus of the Canada School of Public Service, (CA)

Mardi 21 octobre - matinée / Tuesday 21st October - morning

09 : 00 - 10 : 30

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
PLS 5	Pour aller vite agir seul, pour aller loin agir ensemble : les citoyens et la co-production de services publics	If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together: citizens and the co-production of public services	Elke Loeffler , Directrice générale de Governance International / Chief Executive of Governance International,
PLS 6	Les enjeux de la coproduction de service public	Co-production' issues in the public sector	Geert Bouckaert , Director of the Public Management Institute, Catholic University of Leuven (BL).
PLS 7	Quel rôle les organisations syndicales peuvent-elles jouer pour améliorer la qualité des services au niveau européen ?	Do trade unions have a role to play in improving the quality of services at a European level?	Charles Cochrane , porte-parole de la Délégation syndicale pour l'administration nationale et européenne (TUNED) et secrétaire général de la fédération des syndicats britanniques de la fonction publique / spokesman for Trade Unions' National and European Administration Delegation (TUNED) and secretary of the Council for Civil Service Unions (UK)

11 : 00 - 12 : 40 (sessions de 100 minutes / 100 minute sessions)

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>
BPW 7	Créer une entreprise n'importe quand et n'importe où n'est plus de la science fiction - Ministère de l'administration publique (SI)	Start up of the company whenever and wherever is no longer science fiction - Ministry of Public Administration (SI)	Michael Kallinger , (AT)
	Taxes et services de douane en ligne - Bureau estonien des taxes et douanes (ETCB) (EE)	Providing online tax and customs services - Estonian Tax and Customs Board (ETCB) (EE)	
	The Regelhulp.nl : Une passerelle d'informations globale face à la fragmentation administrative - Ministère de la Santé, des sports et Ministère des affaires sociales et de l'emploi (NL)	The Regelhulp.nl: An information umbrella overpassing the administrative fragmentation - Ministry of Health, Welfare and Sport and Ministry of Social Affairs and Employment (NL)	

BPW 8	Développement d'une démarche qualité intégrée basée sur la communication comme clé d'action - Ministère de la communauté française. Service des équivalences de diplômes étrangers (BE)	Implementing a quality improvement approach focused on communication - Ministère de la communauté française. Service des équivalences de diplômes étrangers (BE)	<i>Guy Wagener, (LU)</i>
	Amélioration des services de sécurité sociale grâce à l'externalisation - Agence de nationale de l'assurance sociale (LV)	Improving social security services by outsourcing - State Social Insurance Agency (LV)	
	Promotion de la qualité dans les services touristiques publics et privés - Groupement d'intérêt public pour le développement du tourisme de Gijón (Sociedad Mixta de Turismo de Gijón) (Asturies) (ES)	Promoting quality in public and private tourist services - The Mixed Society of Tourism of the Municipality of Gijón, (Asturias) (ES)	
BPW 9	Participation publique dans le processus de création de la loi - Région de Toscane (IT)	Public participation in law making - Region of Tuscany (IT)	<i>Johanna Nurmi, (FI)</i>
	Planification collaborative pour les services sociaux - Ministère du Travail et des Affaires Sociales (CZ)	Community planning for social services - Ministry of labour and Social Affairs (CZ)	
	Implication des citoyens dans le processus de prise de décision - Conseil Municipal de Timisoara (RO)	Involving citizens to participate in the decision making process - Timisoara City Hall (RO)	
BPW 10	SOLVIT : Résolution efficace des problèmes en Europe - Direction générale Marché intérieur et services (DG MARKT) - (CE)	SOLVIT: Fast and pragmatic problem solving in Europe- Directorate General for Internal Market and Services (DG MARKT) - (EC)	<i>Rikke Rosenkvist Lindholst, (DK)</i>
	SIMPLE : Lancement d'un processus d'implication des citoyens dans le développement de l'offre de produits et services publics - Services de douane et impôts de Sa Majesté (UK)	SIMPLE: Launching a process to involve citizens in public products and services - Her Majesty's Revenue and Customs (HMRC) (UK)	
	Implication des candidats dans le processus de recrutement par une auto-évaluation - Administration du service national (SE)	Involving candidates in the enrolment process by self assessment - National Service administration (SE)	

BPW 11	Amélioration de l'exécution des peines sentences - Tribunal de grande instance de Cambrai (FR)	Improving execution of sentences - Court of Cambrai (FR)	<i>Helfried Bauer, (AT)</i>
	Dispositif d'information des personnes âgées sur les risques de sécurité par le biais d'un partenariat entre Police et Eglise - Quartier Général de la police de Kaunas (LT)	Informing elderly people about safety risk through partnership between Police and Church - Kaunas City Police Headquarters (LT)	
	Développer la protection des mineurs par des plans d'action CAF - Service de Protection de la Jeunesse (LU)	Improving minors' protection with CAF action plan - Youth Protection Office (LU)	
BPW 12	Améliorer la qualité par une utilisation systématique du CAF - Municipalité de Høje Taastrup (DK)	Improving quality through systematic use of the CAF - Høje Taastrup Municipality (DK)	<i>Milena Minkova, (BG)</i>
	Améliorer la qualité dans les services de rééducation - Services de rééducation de la ville de Turku (FI)	Improving Quality in Medical Rehabilitation Services - Medical Rehabilitation Services of City of Turku (FI)	
	Améliorer l'efficacité et la qualité grâce à la réingénierie des processus à la sécurité sociale - Cellule d'orientation et d'évaluation de l'assurance dépendance (LU)	Improving efficiency and quality through business process reengineering in social security - Orientation and monitoring office of dependence insurance (LU)	
BPW 13	Mobiliser le personnel afin de développer une culture de la qualité dans les services sociaux - Centre Public d'Action Sociale de Louvain (BE)	Mobilising staff to develop a culture of quality in social services - Public Center of Social Welfare of Leuven (BE)	<i>Jens Qvesel, (DK)</i>
	Rendre le personnel plus réactif aux besoins de l'utilisateur - Bureau du Maire du 7 ^e Arrondissement (Erzébetvaros - <i>Elizabethville</i>) Conseil de Gouvernement Local, Ville-Capitale de Budapest (HU)	Making staff more responsive to customer needs - Mayor's Office of the 7 th District ('Elizabethtown') Local Government Council, Capital City of Budapest (HU)	
	Améliorer la communication avec le citoyen grâce à une auto évaluation CAF - Ministère de l'Agriculture, des ressources naturelles et de l'environnement, Service du remembrement (CY)	Improving communication with citizens through CAF-based self-assessments - Ministry of Agriculture, Natural Resources and Environment, land Consolidation Department (CY)	

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
CAF 6	Le CAF et le nouveau rôle du citoyen	CAF and the new role of the citizen	Nick Thijs , (EIPA) Katju Holkeri , Ministry of Finance (FI)	José Mariá Meneses Castillo , Ayuntamiento de Madrid, (ES) Heli Knthi , The Social Insurance Institution, (FI)
CAF 7	<i>Feed-back</i> externe	External Feedback	Patrick Staes , (EIPA) Mads Biering Sørensen , National Center for Competence and Quality, SCKK (DK)	(DK)
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
INF 3	Gestion de la qualité dans les administrations publiques	Managing quality in public administrations	Marga Proehl , Director (EIPA)	Gordana Žurga , Secretary, Ministry of Public Administration (SI) Frank Faber , Project leader Citizen Charters, Ministry of the Interior and Kingdom relations, (NL) Laura Massoli , Head of unit "Service for enterprises competitiveness and citizens life quality", Public Administration Department (IT)

Mardi 21 octobre - après-midi / Tuesday 21st October - afternoon

14 : 15 - 15 : 15 (sessions d'une heure / 1 hour sessions)

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
AGO 5	Les chartes de citoyens : mythe ou réalité ?	Citizen charters: myth or reality?	Frank Faber , Project leader Citizen Charters, Ministry of the Interior and Kingdom relations (NL)	Luca Lo Schiavo , Service Quality and Consumer Affairs, Deputy Director, Italian Regulatory Authority for Electricity and Gas (AEEG), (IT) Roy Stephenson , Deputy Director, Cabinet Office, (UK) Karin Aleksandrov , Chief Expert, Estonian Tax and Customs Board (EE)
AGO 6	La démocratie délibérative est-elle la solution pour intégrer le citoyen ?	Is deliberative democracy the solution to further integrate the citizen?	Giovani Moro , president of FONDACA – Active Citizenship Foundation (IT)	Tanja Buchwalter , Participatory Budget Coordination team, Finance Department, City of Cologne (DE) Yves Sintomer , Directeur adjoint du Centre Marc Bloch à Berlin (FR)
AGO 7	Les citoyens sont-ils égaux devant le service public ?	Are all citizens equal regarding public services?	Katju Holkeri , (FI)	Gunta Anca , Chairperson The Latvian Umbrella Body for Disability organisations SUSTENTO(LV) Hans Siebers , Associate professor Tilburg University(NL) Nicoletta Koutsakou , Investigating Officer, Commissioner for Administration (Ombudsman), (CY)

AGO 8	La participation des agents est-elle porteuse de qualité ?	Which staff engagement in order to foster quality	Elisabeth Dearing , Director of the Department for Administrative Development, Personnel Development and Controlling, Bundeskanzleramt (AT)	Peter Waldorff , General Secretary, Public Services International, (DK) Sylvia Horton , Principal Lecturer/Conférencière, University of Portsmouth (UK) Serge Guillemin , Directeur Qualité, Ville de Besançon, (FR)
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
CAF 8	Améliorations effectives résultant du processus d'auto-évaluation CAF	Effective improvement as a result of CAF self-assessment	Patrick Staes , (EIPA) Sabina Belotti , Department for Public Administration (IT)	Danny Janssen , (Europol) Felix Kühn , Regional Office for Children, Youth and Family Affairs (Bufetat), (NO)
CAF 9	Outil électronique/Communauté en ligne	E-tool/e-community	Ann Stoffels , (EIPA) Lena Heidler , (EIPA)	N...
CAF 10	Le CAF et l'éducation	CAF & Education	Jean-Marc Dochot , Federal Public Service, (BE)	Christine Defoin , Haute Ecole Provinciale de Charleroi, Hepcut, (BE) Christiane Kummer , Hessian Ministry of Education, (DE) Andreas Lenz , Hessian Ministry of Education, (DE) Jan Bujnak , Ministry of Education of Slovak republic (SK)

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>
BPW 14	Passerelle entre les demandeurs d'emploi et les employeurs par Internet et SMS - Agence pour l'emploi du Comté de Galati (RO)	Connecting job seekers and employers via Internet and SMS - County Employment Agency of Galati (RO)	<i>Sylvia Archmann</i> (EIPA)
	Dynamiser l'utilisation de services en ligne grâce à des fonctions de rappel automatique - Administration d'Etat (SI)	Increasing the use of on-line services with an automatic reminder - State of Republic of Slovenia (SI)	
	Prise de rendez-vous en ligne pour les demandes d'autorisation de mise sur le marché de produits pharmaceutiques - Ministère de la Santé et de la solidarité sociale, Organisation Nationale des Médecins (EOF) (EL)	Providing e-appointment system to pharmaceutical companies for licensing applications and guidance - Ministry of Health and Social Solidarity, National Organization for Medicines (EOF) (EL)	
BPW 15	La carte d'identification municipale : pivot de la carte d'identification nationale - Services Municipaux de Tallinn (EE)	Municipal ID-ticket as lifeblood for national ID-card - Tallinn City Office (EE)	<i>Anabela Pedroso</i> , (PT)
	Améliorer le processus d'attribution de permis par le biais de services en ligne - Autorité maltaise de l'environnement et de la planification (MEPA) (MT)	Improving a permit delivery process through online services - Malta Environment and Planning Authority (MEPA) (MT)	
	Traitement des requêtes en ligne – Service vétérinaire et de l'alimentation (SFVS) (LT)	Dealing with complaints online - State Food and Veterinary Service (SFVS) (LT)	
BPW 16	Fournir une information harmonisée aux contribuables - Ministère des Finances (PL)	Providing uniform information to tax payers - Ministry of Finance (PL)	<i>Nicola Favia</i> , (IT)
	L'innovation pour améliorer le service administratif des impôts - Agence nationale des impôts (BG)	Innovations for improving the administrative service delivery - National Revenue Agency (BG)	
	De la crise à un service de qualité : 10 ans d'amélioration du prélèvement à la source - Services du Trésor Public (IE)	From crisis to quality service - Ten Years of PAYE (Pay As You Earn) improvement - Office of the Revenue Commissioners (IE)	

BPW 17	Impliquer les citoyens dans le contrôle des services de santé - Agence de Santé Nuoro (IT)	Involving citizens in monitoring health services - Nuoro Healthcare agency (IT)	<i>Charles Polidano, (MT)</i>
	Améliorer l'accès aux services grâce aux consultations publiques et à l'implication des parties prenantes – Conseil de District de Staffordshire Moorlands (UK)	Improving services access through public consultation and stakeholders involvement – Staffordshire Moorlands District Council (UK)	
	Communiquer avec les citoyens grâce à une nouvelle image d'entreprise - Office slovaque pour la normalisation, la métrologie et les essais (SK)	Communicating with the citizens through a new corporate identity – Slovak Office of Standards, Metrology and Testing (SK)	
BPW 18	Permettre à des citoyens déficients visuels de visiter un musée - Musée Byzantin et Chrétien, Athènes (EL)	Enabling visually impaired citizens to visit a museum - Byzantine and Christian Museum, Athen (EL)	<i>Karin Närep (EE)</i>
	Formation pour les communautés et groupes défavorisés - Université Albeda (NL)	Providing training for disadvantaged groups & communities - Albeda College (NL)	
	Développer l'implication des personnes âgées et handicapées au sein de la communauté - Ville de Bartoszyce (PL)	Involving elderly and disabled people in the Community - City of Bartoszyce (PL)	
BPW 19	<i>Gate of Quality</i> : Création d'une base de données sur la qualité des services publics locaux et le développement durable - Réseau « Villes-Santé » de la République Tchèque (CZ)	Gate of Quality: Creating a database on public service quality and sustainable development – Healthy Cities of the Czech Republic (CZ)	<i>Michel Savelkoul, (NL)</i>
	<i>Dublinwaste.ie Free Trade</i> : Ré-utilisation des objets domestiques: un service local basé sur internet - Conseil municipal de la ville de Dublin en partenariat avec les autres autorités de Dublin (IE)	Dublinwaste.ie Free Trade: Reusing household items – a new web-based service at local level – Dublin City Council In Partnership with the other Dublin authorities (IE)	

BPW 20	Mesurer et rendre comptes des performances des services publics locaux - Association suédoise des régions et autorités locales, Ville de Lomma et ville de Piteå (SE)	Measuring and reporting performance on local public services – Swedish Association of Local Authorities and regions, City of Lomma and City of Piteå (SE)	<i>Luís Evangelista</i> (PT)	
	Comparaison des services sociaux pour l'enfance - Association norvégienne des autorités locales et régionale (KS) (NO)	Benchmarking social services for children - The Norwegian Association of Local and Regional Authorities (KS) (NO)		
	Fournir une information partagée sur la qualité du service public -Agence pour l'évaluation des politiques publiques et de la qualité des services (ES)	Providing a shared information on public service quality – The Agency for the Evaluation of Public Policies and Quality of Services (ES)		
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Titre</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Intervenants/Speakers</i>
CAF 11	Le CAF par rapport à l'ISO et au BSC	CAF in relation to ISO & BSC	<i>Nick Thijs</i> , (EIPA) <i>Isabelle Verschueren</i> , (EC)	<i>Léon Zaks</i> , Ministère de la Communauté française, (BE) <i>Jean-Michel Cassiers</i> , Service d'Audit de la Communauté française, (BE) <i>Mila Půček</i> , Ministry for Regional Development, (CZ)
CAF 12	Initiation au CAF (en français)	CAF for beginners (FR)	<i>Patrick Staes</i> , (EIPA) <i>Marta Kuzawińska</i> , Department of Civil Service, (PL)	
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Titre</i>	<i>Facilitator</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
INF 4	Les administrations publiques face au défi démographique	Facing the demographic challenge in public administrations	<i>Richard Murray</i> (SE)	<i>Reinhold Kassing</i> , Principal District Councilor, District of Osnabrück, (DE) <i>Danielle Lau-Talpaert</i> , Directrice, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), (FR)

Mercredi 22 octobre - matinée / Wednesday 22nd October - morning

09 : 00 - 10 : 00 (sessions d'une heure / 1 hour sessions)

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
AGO 9	L'administration électronique a-t-elle tenu ses promesses ?	Has e-government kept its promises?	Jean-Jacques Léandri , Membre du Comité de gestion du programme IDABC et responsable des questions internationales DGME (FR)	Urban Funered , Special Adviser, Ministry of Finance, (SE) Manfred Matzka , Director General, Federal Chancellery of Austria, (AT)
AGO 10	L'évaluation participative de l'action publique est-elle utile ?	Is participatory evaluation of public action useful?	Isabelle Verschueren , Conseiller, Commission Européenne (BE)	Jean Joubert , Observatoire des engagements municipaux de Bobigny (FR) Vita Terauda , (LV) Director Centre for Public Policy PROVIDUS María Luisa Carcedo Chairperson, The Agency for the Evaluation of Public Policies and Quality of Services (ES)
AGO 11	Comment faire évoluer les comportements : droits et obligations du citoyen pour améliorer la qualité ?	How to make behaviours evolve? Rights and obligations of citizens in order to improve quality?	Nina Cugler , Executive President, Assistance and Programs for sustainable development Agenda 21 (RO)	Jean-Marc Bernardini , Responsable communication interne et managériale RATP (FR) Anna Kalinowska , (PL) Director University Centre for Environmental Studies Marko Nummert , (EE) Internet counseling project manager Estonian Sexual Health Association

AGO 12	Externalisation et gouvernance d'un service public	Outsourcing and governance of a public service	Jos Schaeffers , (LU)	<p>Dominique Verdon, Chef de service direction de l'eau, Nantes Métropole, (FR)</p> <p>Isabelle Brunet, Responsable QSE Direction de l'eau, Nantes Métropole, (FR)</p> <p>François Peter, Conseiller de la Direction générale, Veolia Transports, (FR)</p> <p>Mauro Bonaretti, General Director, Municipality of Reggio Emilia, (IT)</p>
<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Facilitateurs/Facilitators</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
CAF 13	Film CAF (sous-titré en anglais)	CAF Movie Subtitles in English		
CAF 14	Film CAF (sous-titré en français/ anglais)	CAF Movie Subtitles in French		

10 : 30 - 11 : 30

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
PLS 8	Le citoyen-consommateur de demain : comprendre et prendre en compte ses attentes dans nos politiques publiques	The citizen-consumer of tomorrow : understanding and taking into account their expectations when developing public policies	Robert Madelin , Directeur général Santé et protection des consommateurs de la Commission européenne / Director General of the European Commission's DG SANCO (Health & Consumer Protection), (UK)
PLS 9	Améliorer la satisfaction du client dans une entreprise publique : l'exemple de la Poste	Improving client satisfaction in a public service company: the "Poste" example	Jean-Paul Bailly , Président du groupe La Poste / Chairman of the La Poste Group, (FR)

11 : 45 - 13 : 00

<i>Session</i>	<i>Titre</i>	<i>Title</i>	<i>Intervenants/Speakers</i>
PLS 10	Quel rôle le public et la société civile peuvent-ils jouer dans l'amélioration des services publics en Europe ?	What role can the public and civil society play in improving Europe's public services?	Goeff Mulgan , Directeur de la Young Foundation / Director of the Young Foundation, (UK)
PLS 11	Conclusions des rapporteurs scientifiques	Conclusions by the scientific rapporteurs	<p>Bruno Dente,</p> <p>Patrick Gibert,</p> <p>Elke Loeffler</p>

PLS 12	Discours de clôture	Closing speech	<i>André Santini</i> , Secrétaire d'Etat auprès du ministre du budget, des comptes publics et de la Fonction publique, chargé de la Fonction publique / Secretary of State attached to the Minister of Budget, Public Accounts and the Civil Service, responsible for the Civil Service, (FR)
--------	---------------------	----------------	---