



Built to Lead

Pour publication immédiate : 4/7/2016

GOUVERNEUR ANDREW M. CUOMO

LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE QUE L'INITIATIVE LEAN DE L'ÉTAT DE NEW YORK REMPORTE LE PRIX DE LA COMMISSION DU BUDGET DES CITOYENS POUR INNOVATION DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Le prix CBC est remis annuellement en reconnaissance des innovations couronnées de succès dans l'octroi de services publics

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui que l'initiative Lean de l'État de New York a reçu le prix 2016 de la Commission du budget des citoyens pour innovation dans la fonction publique. L'initiative Lean est un partenariat privé-public innovateur conçu pour rendre le gouvernement plus efficace et sensible, l'initiative ayant eu des répercussions généralisées depuis sa création à la fin 2013. Le prix CBC est remis annuellement - en alternance à une agence de l'État ou de la ville de New York - en vue de reconnaître et de promouvoir les innovations réussies dans l'octroi de services publics. Le prix sera remis lors du dîner annuel CBC le jeudi 7 avril.

« Notre administration tient la promesse qu'elle a fait d'améliorer les services gouvernementaux et de réduire les coûts pour les contribuables, **a déclaré le Gouverneur Cuomo**. Nous avons élevé la barre pour ce qui est d'apporter la mentalité du secteur privé dans les services du secteur public, et je félicite les milliers de travailleurs d'État qui nous ont aidés à bâtir un État de New York plus fort et plus efficace. »

L'initiative Lean est un outil d'amélioration des processus inspiré par les fabricants du secteur privé en vue de rationaliser leurs opérations. Popularisée à l'origine par Toyota, presque toutes les entreprises Fortune 100 d'aujourd'hui sont dotées d'un programme Lean ou Lean Six Sigma. Le Gouverneur Cuomo a mis le programme en place dans l'État de New York en 2013 à la suggestion de sa Commission sur les dépenses et l'efficacité gouvernementale. Lean invite les travailleurs à l'avant-garde de l'État à améliorer leurs propres processus en vue de supprimer les étapes superflues et rationaliser les services gouvernementaux au lieu de faire appel à des consultants extérieurs coûteux.

La présidente de CBC, Carol Kellermann, a déclaré : « L'État de New York mérite d'être reconnu pour avoir embrassé et répandu son initiative Lean. Lean a permis de nombreuses améliorations de services et d'importantes hausses de l'efficacité qui profitent aux contribuables, et le gouvernement d'État promet d'élargir encore plus ces techniques de gestion aux grandes répercussions. »

Initiative Lean de l'État de New York :

Depuis le lancement du programme en 2013, New York est devenu un chef de file et un innovateur en matière d'adaptation et d'application des principes Lean aux activités gouvernementales. L'initiative Lean a favorisé un accroissement de la performance dans les agences d'État en dépit d'une baisse de 1 % dans la main-d'oeuvre de l'État. Elle a aidé à garder la croissance des dépenses moyennes dans les opérations des agences à 1 % annuellement, et a respecté le plafond de la croissance des dépenses imposé par le gouverneur, de 2 % par année. L'État a, en 2013, mené dix projets pilotes faisant appel à Lean. Le programme inclut aujourd'hui près de 400 projets dans 38 agences, avec plus de 8500 travailleurs d'États participants.

Les projets Lean sont concentrés dans des agences d'État et des processus portant principalement sur un ou plus de trois thèmes communs. De nombreux projets se concentrent sur les agences et les processus proposant le plus haut niveau d'interaction avec le public.

- Depuis la mise en oeuvre de l'initiative, le Département des véhicules motorisés a réduit le temps d'attente moyen dans ses bureaux, de l'enregistrement d'un véhicule à une simple vente, de 60 à 39 minutes et, dans certains bureaux pilotes, le temps d'obtention d'un permis d'apprenti conducteur de 172 à 45 minutes.
- Lean a également contribué à ce que le DMV réduise le temps d'attente dans ses bureaux de plus de 50 % en moyenne.

Les projets Lean ont aidé à rationaliser et à accélérer l'octroi de permis de conduire et de permis d'apprenti conducteur ainsi que l'enregistrement de plus de deux millions d'entreprises et de 800 000 professionnels individuels autorisés. Ces fonctions, qui chevauchent de multiples agences, ont vu la durée de leur cycle réduite d'environ la moitié en moyenne.

- Le Département de l'État a réduit le temps de traitement des demandes de permis des courtiers et des agents immobiliers de 20 à 4 jours.
- Le Département de la santé a réduit le temps requis pour qu'un fournisseur de soins de santé puisse obtenir l'approbation d'une nouvelle installation. Le temps requis en vue de traiter un certificat de besoin est passé d'une moyenne de 157 jours à 100, et d'une moyenne de 137 jours à 31 pour un certificat d'opération.

L'initiative Lean a permis de manière générale de répondre plus rapidement au public pour ce qui est de certains services gouvernementaux extrêmement nécessaires, dont le traitement des demandes de prestations, la planification d'audiences et les enquêtes sur les supposés actes répréhensibles.

- Le Service du travail a réduit son retard sur les demandes d'assurance-emploi de 77 % et a doublé la productivité, réduisant le temps de la demande à la réintégration de 42 jours à moins de 10.

Un des éléments clés du programme a été d'aller chercher du soutien bénévole auprès

de partenaires d'affaires de calibre mondial, dont Toyota, Xerox et GE, ce qui a aidé les experts de LEAN à offrir des services de formation, d'entraînement et de mentorat aux travailleurs de l'État de New York. Les améliorations sont développées durant des ateliers concentrés où des employés à la production refondent un processus.

Gregory North, agent en chef des processus de Xerox Corporation, a déclaré :

« Dès le départ, les membres de la direction et du personnel avaient hâte d'épouser Lean. L'objectif de Lean est d'améliorer les processus de manière à ce que l'État offre de meilleurs services à ses citoyens. En travaillant ensemble, nous y sommes parvenus. »

Jamie Bonini, vice-président du Centre de soutien des systèmes de productions de Toyota, a déclaré : « L'État de New York est rapidement devenu un chef de file pour ce qui a été d'inspirer une culture d'amélioration soutenue, ses employés adoptant de nouvelles réflexions en vue de mieux servir la population de New York. »

L'État explore à présent la prochaine frontière de son programme Lean, dont la possibilité d'en tester une version pilote auprès d'autres entités d'État, gouvernements locaux et bénéficiaires de financement (de la même façon dont Toyota et GE travaillent avec des clients et des fournisseurs en vue de rationaliser leurs propres opérations. »

###

Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse www.governor.ny.gov
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418