

Comment améliorer les services et le fonctionnement de l'Etat par le Kaizen et le Lean ? (J. Rami)

L'Etat connaît un déficit budgétaire croissant. Comme vous, je m'inquiète de nos protections sociales, des retraites, de tout ce que fait l'Etat pour nous, mais aussi pour tout ce qu'il représente. Et la période électorale apporte avec elle des programmes, mais peu d'idées concrètes.

J'ai fait l'expérience, dans mes chantiers professionnels, de problèmes analogues à ceux de l'Etat. Quand tous les membres d'une équipe agissent ensemble pour faire progresser le chantier, tout va tout de suite plus vite ! Le Kaizen permet de comprendre les problèmes par petites améliorations successives. "L'amélioration continue", c'est le symbole d'un travail qui progresse sans arrêt par paliers.

Réduire le déficit budgétaire est possible : avec méthode. Déjà, en supprimant les archives, en élargissant au plus le réseau Internet pour toutes les démarches, en supprimant des intermédiaires inutiles, les financements s'en trouveraient allégés.

Par ailleurs, quand j'aide des entreprises à élaborer un projet Kaizen, je fais participer tous les employés. C'est le propre d'un chantier Kaizen de mettre en place une stratégie collaborative et participative. Il y a une participation démocratique de chacun à la bonne marche de l'entreprise. Au Japon, on voit particulièrement bien les bienfaits de cette démarche.

Ici, en France, on a peu cette culture de participation égale de tous à un projet. On fait plutôt appel à des "experts". Seulement, je crois qu'en adaptant ce point de vue à l'Etat, on parviendrait à des résultats plus heureux. Il faut comprendre que ce n'est pas le petit intérêt personnel qui est visé, mais bien plutôt l'intérêt de chacun grâce à la participation de tous.

Dans les entreprises qui expérimentent le Kaizen, il y a une feuille de propositions, et non pas de réclamations pour que chacun exprime ses pensées et ses idées sur les projets en cours et futurs. Pourquoi ne pas faire la même chose ? A plus grande échelle, mais aussi en respectant des modalités humaines. Par exemple, construire ces projets au niveau des communes ou des quartiers, et les faire remonter vers le pouvoir central.

Toujours dans le même registre, je m'intéresse à l'amélioration des délais et des résultats dans les services. Administratifs notamment ! On en a déjà parlé. Mais outre l'utilisation du net et la formation accrue des fonctionnaires en poste, pourquoi ne pas également créer un seul dossier par citoyen, qui comporterait toutes les données administratives le concernant (Sécurité Sociale, CAF, lieu de résidence, carte d'identité, etc) ? On aurait ainsi, informatisé, bien sûr, une possibilité de mise à jour par l'intéressé, un meilleur suivi des données, et le reste suivrait. Les fonctionnaires auraient simplement le devoir de rappeler à l'ordre les bénéficiaires, de vérifier le contenu, de maintenir le processus en place.

Pour participer au débat, rendez-vous sur <http://lean.hautetfort.com>