

"La pierre la plus solide  
d'un édifice est la plus  
basse de la fondation".

Numéro 85 – Mars 2011

# L'inFO44



## Réingénierie des processus ?...



Peut-être n'en avez pas encore entendu parler ...  
mais pas d'inquiétude! cela viendra certainement!

La réingénierie des processus, il en est de plus en plus question aux Finances Publiques et la Direction de Loire-Atlantique n'échappe pas à la règle ! Elle l'évoque devant les cadres A ou lors des CTPD !

**Mais qu'y a -t-il derrière ce mot savant ?**

C'est un maître mot désormais , une baguette magique qui va compenser les suppressions d'emplois !

Mais «rassurez-vous», cette invention n'est pas récente et ne concerne pas que les Finances Publiques ! Elle s'étend également aux préfectures (cf. : article du Canard Enchaîné ci-après).

De quel chapeau sort la réingénierie des processus ? Elle n'est pas récente ! Elle a en effet été créée en 1972 et appliquée dans les usines **TOYOTA** pour améliorer la production et produire des voitures en petites séries à un prix compétitif.

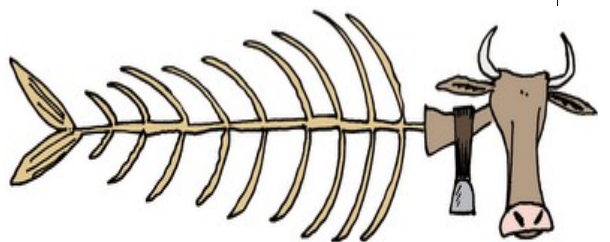
## ..... ou **TOYOTA-MANIA** ?

Lean signifie «maigre», c'est-à-dire mettre au régime, comme l'explique très bien le cabinet de conseil Talisker Consulting :

*«La traduction de lean, littéralement "maigre" incite à ce mauvais jeu de mots qui n'est toutefois pas dénué de sens. En effet, comme il est possible de parler de leantime ( période de "vache maigre"), il est possible d'appréhender le Lean Management comme le moyen de réduire le poids d'une organisation et ainsi la rendre plus manoeuvrable, et donc finalement lui permettre de s'ajuster plus rapidement en cas de changement de contexte.*

*Les entreprises ou directions faisant face à des réductions budgétaires, alors que leurs structures et leur investissement passés consomment obligatoirement une part importante de ces budgets, voient facilement l'intérêt de changer leur méthode de travail et vite».*

**Édifiant non?**



VACHE MAIGRE

Le Lean Thinking consiste à redessiner les processus complexes pour permettre aux entreprises à se repositionner, à améliorer leurs performances, leur gestion de coût et de revient, ainsi que la sécurité et la flexibilité de leurs procédés de production.



### 5 principes

- Etablir l'utilité ou le produit ou service désiré par le client.
- Comprendre le processus de production.
- Améliorer le circuit ou la trajectoire de production.
- Le client au centre des préoccupations.
- Viser la perfection.

Il s'agit donc d'appliquer au service public des méthodes du privé, et des méthodes de production plutôt capitalistes !

### Qui est le «client» d'un service public ?

L'utilisateur, le citoyen a des droits vis-à-vis de nos services, mais ceux-ci sont-ils variables en fonction de sa participation au fonctionnement du service public à travers l'impôt ?

Un client aura plus d'égard et plus de services d'une entreprise privée s'il est un «gros» client.

### Doit-on adapter cette façon de faire au service public qui, pourtant, a été créé pour pouvoir donner accès à tous à un service égal ?

Par ailleurs, le citoyen a aussi des devoirs qui lui incombent, comme le fonctionnaire et une réglementation nationale à respecter : Lois, ordonnances etc.

Si tout ceci doit évoluer, ne serait-ce pas plutôt le rôle du Parlement ?

### **Alors, pourquoi insidieusement le gouvernement lance-t-il cette réingénierie des processus, accompagnée de groupes expressions métiers (GEM) ..... avec la participation des agents ?**

### Réponse : pour éviter tout débat sur l'évolution du service public !!! CQFD

Evolution rendue nécessaire par les suppressions d'emplois idiots dans nos services car ne reposant sur rien d'autre que des effets de surenchère, mais qui génèrent beaucoup de dysfonctionnements. Quelques exemples de dysfonctionnements :

- Les missions ne sont plus remplies à leur juste valeur, et s'il faut rendre compte des objectifs assignés, on décide d'abandonner certains contrôles car trop lourds, et «rapportant» peu !
- Egalité de traitement du citoyen : c'est un vœu pieu qui n'est plus un vœu de notre administration !!! Certains seront plus égaux que d'autres en droit !
- Un autre et pas le moindre, c'est le stress ressenti par les agents qui tiennent à remplir leurs missions, et qui ont dû subir depuis plusieurs années des réformes incessantes, des fusions de services, des applicatifs nouveaux à intégrer, tout ceci avec moins d'emplois.



Il faut leur dire qu'il faut qu'ils simplifient leurs méthodes, car ils travaillent comme il y a 20 ans, qu'il leur faut évoluer, et qu'ils peuvent venir décider de leur avenir dans des groupes expressions métiers!

Il faut intégrer les agents dans la démarche pour éviter l'unique responsabilité hiérarchique de l'échelon le plus élevé (Ministère) en cas de grave problème comme dans certaines entreprises publiques.

## A Force Ouvrière, nous ne voulons pas d'un service public au service d'intérêts privés.

Nous voulons un service public fort et indépendant garant de la démocratie, et non pas suspendu aux influences de puissances privées.

C'est pourquoi les suppressions d'emplois doivent s'arrêter, et c'est pourquoi il faut refuser le Lean management. Participer à des groupes d'expressions métiers qui ne visent qu'à étriquer davantage encore nos services c'est de l'autodestruction !

## La réingénierie des processus : NON, L'arrêt des suppressions d'emplois: OUI !

Le Canard Enchaîné du 29-12-2010

«Ni Préfet ni à faire ! On ne rigole pas tous les jours au ministère de l'Intérieur en pleine réforme ! Une note absconse et solennelle du 19 octobre, signée du directeur de la Modernisation et de l'Action territoriale Jean- Benoît Albertini, a pour objet la «réingénierie des processus de production (méthode Lean)». Lean, comme David Lean, l'inoubliable réalisateur de «Lawrence d'Arabie» ?



Pas tout a fait : «Inscrite dans la directive nationale d'orientation (paragraphe 3.5), la réingénierie des processus de production constitue l'un des enjeux majeurs des préfectures pour la période 2010-2015.

Elle s'opère grâce à une méthode (Lean) qui vise à améliorer l'organisation du travail quotidien des services et à offrir une prestation de qualité aux usagers avec des moyens contraints. Elle repose sur le management participatif et la mise en place d'un dialogue de performance au sein des équipes.»

En clair, il s'agit de travailler mieux, avec moins de moyens, tout en se concertant. Élémentaire ? Pas du tout ! La méthode Lean («maigre», ou «allégée» en anglais) est en fait une méthode de dégraissage à visage humain, mise au point dans les usines Toyota en 1972 pour rationaliser et accélérer le travail des ouvriers fabriquant des bagnoles!

Or il s'agit, d'après la note, d'appliquer ce «processus» industriel, concurrent du taylorisme, aux procédures administratives de naturalisation, et de l'étendre à la délivrance des titres de séjour. «Ainsi, une gestion maîtrisée des stocks et des délais des demandes d'autorisation de séjour permettra une prise en compte plus aisée de la réforme applicative d'AGDREF2 dont les conditions de déploiement sont en cours de définition.» Naturellement: on allait le dire.

Dernier point crucial : ne pas négliger «le rôle des animateurs du changement dans l'amélioration du processus séjour». C'est-à-dire, en clair, le rôle des malheureux fonctionnaires chargés d'implanter cette grande réforme.

Ouf! Ce qui est bien, c'est que même en intégrant des super-techniques d'automatisation nippoaméricaines, l'administration française continue à tout noyer dans son charabia rassurant.»

Vous appréciez les tracts du syndicat FO DGFIP 44 ?  
Vous souhaitez recevoir de l'information mais vous avez peu de temps à consacrer à la recherche sur la messagerie professionnelle ? Vous considérez qu'il est important de s'informer sur les grands sujets de société (crise économique, retraites, protection sociale,...) et pas uniquement sur le domaine professionnel ?

## La solution?



Pour être destinataire de l'inFO44, il suffit de remplir le bulletin ci-dessous et de le renvoyer au Syndicat **FO DGFIP 44** (à FO DGFIP DRFiP 44, 4 Quai de Versailles BP 93501 44035 Nantes cedex1)

Chaque fois qu'un tract est en ligne, vous serez prévenu par courriel. Il vous suffira alors de cliquer sur un lien pour ouvrir ce tract.

✂ -----

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

**Affectation :** .....

**Je souhaite recevoir de l'information par le syndicat **FO DGFIP**.**



A ....., le .....,  
**signature**

Vous pouvez aussi plus simplement faire cette demande en adressant un courriel à :

[fo.044@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:fo.044@dgfip.finances.gouv.fr)



☎ 02-40-20-76-56. - 📧 fo.044@dgfip.finances.gouv.fr. - <http://www.fo-dgfip-sd.fr/044/>

### Permanences

Quai de Versailles / les lundi, et jeudi matins (02.40.20.76.56)

Cambronne / le dernier vendredi de chaque mois (02.40.89.66.87)

