

Réduire les impôts locaux à l'aide de l'analyse de données Comté d'Erié, Etat de New York, Etats-Unis



Le premier groupe de participants à la formation Six Sigma du comté d'Erié a utilisé ses connaissances sur l'amélioration de la qualité et Minitab Statistical Software pour permettre aux contribuables d'économiser plus de 2 millions de dollars en 2008..

LES FAITS

L'ORGANISATION

Comté d'Erié, Etat de New York, Etats-Unis

PRESENTATION

- Nombre d'habitants : 900 000 habitants
- Budget annuel : 1 milliard de dollars
- Villes principales : Erié, Buffalo et Lackawanna
- Important centre industriel et commercial

PROBLEMATIQUE QUALITE

Amélioration des services publics et maîtrise des coûts por el gobierno local y, al mismo tiempo, controlar los costos

PRODUITS UTILISES

Minitab® Statistical Software

RESULTATS

- 2,2 millions de dollars d'économies en 2008
- 5,1 millions de dollars d'économies attendus pour l'année 2009
- Diminution du coût de nombreux services publics
- Priorité donnée à la qualité par l'administration locale

Un budget annuel d'un milliard de dollars, cela pouvait sembler beaucoup. Pourtant, ce budget couvrait à peine les coûts des services publics comme le maintien de l'ordre ou l'entretien des bâtiments du comté d'Erié, dans l'Etat de New York, aux Etats-Unis. Les habitants étaient alors tiraillés entre deux options négatives : augmentation des impôts ou réduction l'offre de services publics. Mais, riche de son expérience en entreprise, Chris Collins était convaincu que la méthode Lean Six Sigma pouvait permettre au comté de faire des économies, tout en améliorant la qualité et l'efficacité des services publics. Ses concitoyens lui ont donné la chance de le prouver en l'élisant à la tête du comté en 2007. Le programme d'amélioration Lean Six Sigma a dès lors été inscrit au cœur de la politique locale. Aujourd'hui, les équipes du comté mettent tout en œuvre pour améliorer la qualité des services à l'aide des puissantes capacités d'analyse de données de Minitab® Statistical Software : l'objectif a été atteint.

Le problème

Al Hammonds, directeur adjoint du comté, et Bill Carey, directeur Six Sigma, ont lancé le programme Lean Six Sigma dans tous les secteurs sous tutelle du comté. Les instigateurs ont tout d'abord été confrontés à la résistance et aux doutes de nombreux acteurs. L'accent a alors été mis sur la nécessité d'améliorer les processus et sur le retour sur investissements escompté. Un test a été mené en 2008 : 250 employés d'administrations diverses ont reçu une formation Lean Six Sigma de quatre heures. Neuf autres personnes ont suivi la formation Green Belt dispensée par le centre pour l'efficacité de l'industrie, entité de l'université de Buffalo. C'est à ces Green Belts Lean Six Sigma qu'est revenue la tâche de sélectionner les premiers projets Lean Six Sigma du comté. Leur hiérarchie a également été formée afin qu'ils bénéficient de tout le soutien nécessaire. Pour appuyer et justifier le démarrage des projets, les membres de l'administration devaient apporter la preuve irréfutable que le comté d'Erié utilisait bien son argent. Avec le logiciel de statistiques Minitab, ils se savaient prêts.

La contribution de Minitab

Tous les projets pilotes du comté nécessitaient d'importantes analyses de données ; et les enjeux étaient élevés, aussi bien sur le plan financier, que sur le plan social. Heureusement, au cours de leur formation, les candidats Green Belt avaient appris à se servir du logiciel de statistiques Minitab.

Avec ses menus, ses outils conviviaux et ses graphiques à la pointe, le logiciel de statistiques Minitab a aidé les équipes

Visitez www.minitab.com pour plus d'informations sur l'amélioration de la qualité.

projet à mesurer et analyser les données et à prouver la pertinence des résultats.

Prenons l'exemple des services d'accueil en établissement spécialisé : ils coûtaient 8 millions de dollars par an au comté d'Erié. Dans le cadre de l'un de ses projets, le département de santé mentale s'est concentré sur l'accueil des jeunes. En 2008, plus de 150 enfants étaient placés en institution, pour un coût de 145 à 400 \$ par jour et par enfant. L'équipe projet a utilisé le logiciel d'analyse statistique Minitab pour identifier les principaux facteurs influant sur les admissions en établissement spécialisé ordonnées par les tribunaux. L'étude de ces facteurs a démontré que proposer une alternative au placement en institution comme l'accompagnement et le suivi des enfants pouvait réduire les besoins. Les outils de gestion du logiciel de statistiques Minitab ont permis de démontrer l'efficacité durable de ce nouveau processus.

Le diagramme de série chronologique ci-dessus, réalisé dans le logiciel de statistiques Minitab, présente le nombre de jours de placement, par mois, pour l'année 2008-2009. Bien que la tendance soit affectée par les variations saisonnières, le bilan annuel enregistre une baisse de 18 % par rapport à celui de 2007. Cette baisse a représenté en 2008 des économies de 1,5 million de dollars pour le contribuable. La mise en place de l'alternative au placement des enfants en établissement spécialisé devrait générer des économies de 1,6 million de dollars supplémentaires pour l'année 2009. Outre les économies réalisées par le contribuable, ce nouveau processus a permis à un plus grand nombre de jeunes de rester dans leur famille tout en recevant les soins appropriés.

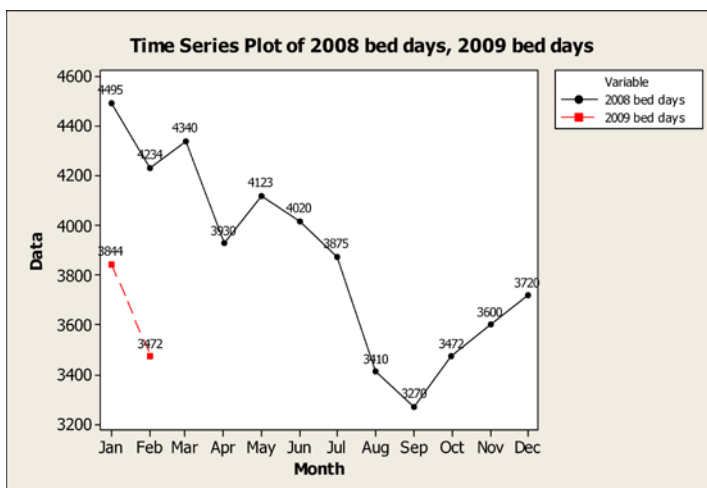
Résultats

D'autres services ont également constaté une amélioration de leurs processus grâce à Lean Six Sigma et au logiciel de statistiques Minitab. Ainsi, le service de voirie s'est lancé dans deux projets, destinés à rationaliser le parc automobile et à réduire les heures supplémentaires. Autre exemple : le ministère de la santé a augmenté le nombre de personnes suivies par les services sociaux, afin que moins d'ayant-droits ne demandent inutilement une aide financière. Nous citerons également le service des parcs et espaces verts : il a eu recours au logiciel de statistiques Minitab et aux principes de Six Sigma pour améliorer sa gestion des coûts d'entretien et simplifier le processus de taxation et d'attribution des permis de construire.

Le centre d'action sociale, quant à lui, traite désormais plus efficacement les demandes d'aide alimentaire, de couverture médicale et d'assistance ponctuelle. Résultat : des économies de 136 000 dollars en 2008, une moyenne de 90 % de cas traités dans les délais impartis et une réduction de 10 % des heures supplémentaires. Un projet centré sur un système de pension alimentaire a permis de rattraper un retard de huit mois dans le traitement des demandes, d'économiser plus de 85 000 \$ et d'augmenter les collectes de pensions de plus de 1 million de dollars sur toute la période du projet. L'analyse fournie par le logiciel de statistiques Minitab a joué un rôle capital dans la réussite de ces initiatives. Les équipes projet ont démontré les améliorations de processus obtenues à l'aide de résultats statistiques et de graphiques. Le logiciel leur a permis de suivre et montrer l'impact de leurs projets, garantissant ainsi la continuité des améliorations apportées au budget local mais aussi aux services publics.

En utilisant Lean Six Sigma et le logiciel de statistiques Minitab, le comté d'Erié a permis à ses équipes de réaliser de véritables économies, tout en améliorant la qualité des services rendus. Si la première vague de projets a fait économiser au contribuable plus de 2,2 millions de dollars en 2008, elle devrait permettre des réductions supplémentaires de 2,6 millions de dollars en 2009. Quant à la deuxième vague de projets, elle devrait générer 1 million de dollars d'économies supplémentaires pour 2009-2010. Une troisième vague de candidats Green Belt ont débuté leur formation en mars 2009, et leurs projets devraient engendrer davantage de résultats positifs pour le comté.

Pour en savoir plus sur le programme Lean Six Sigma du comté d'Erié, visitez le site en ligne www.Erié.gov



Le diagramme de série chronologique réalisé dans le logiciel de statistiques Minitab sur le placement en institutions spécialisées des jeunes du comté d'Erié montre l'ampleur de la baisse du nombre de demandes. L'équipe Six Sigma du service de santé mentale a en effet mis en place un nouveau processus destiné à accompagner les enfants plus efficacement, au sein même de leur communauté.



Découvrez les fonctions d'amélioration de la qualité du logiciel Minitab sur le site www.minitab.com.