

LE GEMBA WALK



3-10

🕒 Objectif

Comprendre, corriger des problèmes rencontrés sur le terrain.

📌 Résumé de la pratique

Le *Gemba* signifie " l'endroit où cela se passe ". Cela peut correspondre au bureau du service, au lieu d'expérience client.

Le *Gemba* consiste à privilégier l'**analyse sur le terrain** plutôt que dans un bureau où une salle de réunion.

L'état d'esprit du *Gemba Walk* s'applique à tous les niveaux hiérarchiques en allant de la direction jusqu'aux opérationnels.

👍 Valeur ajoutée

Avoir une perception concrète et factuelle du problème pour s'en faire une opinion personnelle. Instaurer un esprit d'équipe où tout le monde travail ensemble pour être plus efficace dans l'analyse de la situation. Agir sur la motivation générale en passant à une organisation horizontale où les problèmes sont l'affaire de tous.

☰ Déroulé de l'atelier

Le principe du GembaWalk se déroule en **6 étapes** :

1. A l'apparition d'un problème, **aller** tout de suite **sur place** où se trouve le problème à résoudre,
2. **Observer** la situation en remontant le flux du processus concerné, sans chercher à apporter de solutions immédiates,
3. **Poser** des questions pour comprendre les causes du problème,
4. **Ecouter** les réponses apportées sans juger ou en déduire des conclusions immédiates,
5. **Entamer** une analyse plus approfondie des **causes racines** avec des outils comme le [diagramme d'Ishikawa](#), les [5 pourquoi](#), le [QQOQCCP](#)...,
6. **Mettre en place** les actions correctives.

Référence

Source :Lean



Résoudre des problèmes

