

Le Gemba Walk



Définition :

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 des directeurs jusqu'aux opérationnels

Intérêts :

- ▶ 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.

Principes :

- ▶ Se rendre sur le terrain pour comprendre et corriger ensemble le problème rencontré.
- ▶ Ne pas imaginer de solution avant de visualiser concrètement la situation qui pose problème.



Méthodologie :

