



Le Gemba Walk : aller au contact du terrain, voir les problèmes, parler avec les personnes qui en souffrent et analyser in situ

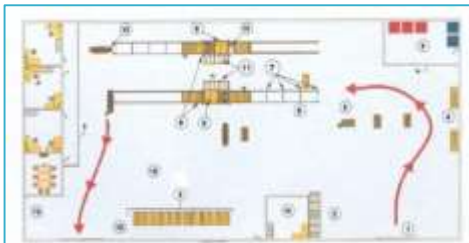
Objectifs d'un Gemba Walk :

- Voir les problèmes (œil extérieur)
- Comprendre et poser des questions
- Montrer du respect aux opérateurs

Le Gemba : l'endroit où les choses se passent !

Préparation

- Comprendre le contexte du périmètre et ses objectifs
- Définir l'équipe et prévenir les opérateurs et le manager de la zone
- Déterminer l'angle de vue donné à la visite et préparer le formulaire adéquat (exemple : sécurité -> analyse des causes, gaspillages -> grille MAESTRO, Réso Pb -> QQQCCP)
- S'assurer d'avoir toute la logistique nécessaire au bon déroulé de la visite (de quoi écrire, des EPIs ...)



Déroulement sur site

- Observer sans parler
- Poser des questions ouvertes
 - D'où vient l'information ?
 - Comment savez-vous ce que vous avez à faire ?
 - Que pourrait il se passer si ?
- Compléter son formulaire de visite terrain



Débriefing sur site avec les personnes observées

- Debriefing en entonnoir : toutes les idées sont partagées puis priorisées
- Priorisation des problématiques selon les axes douleur et fréquence
- Mise à jour d'un plan d'action

