

SOMMAIRE



François HICTER
Consultant Associé de
LEAN TRAINING ®

*De Sherlock Holmes
à Gil Grissom,
l'application des 6G.*

Dernière minute

*Bénéficiez de **30% de réduction** pour deux de nos sessions, au choix :*

JAT ADVANCED
1260 euros au lieu de
1800 euros HT
23-24 Novembre et
14-15 Décembre

Lean TRS Kobetsu
665 euros au lieu de
950 euros HT
29-30 Novembre

Contactez-nous :
formation@lean-
training.eu
ou
02 97 26 35 17

De Sherlock Holmes à Gil Grissom, l'application des 6G.

Les outils de résolution de problèmes, sont bien connus en théorie. Vous avez peut-être entendu parler des 3 G, **Gemba, Gembutsu et Genjitsu**.

Savez vous qu'il existe en réalité **6 G** ?

Ces 6 G ne sont pas des outils mais décrivent en japonais des composantes essentielles de la démarche de résolution de problèmes. Ensemble, essayons de lever un peu du mystère qui les entoure...

De Sherlock Holmes, détective crée par Arthur Conan Doyle en 1887, à Gil Grissom, héros télévisuel du feuilleton « Les Experts (Crime Scene Investigation) » qui repasse en boucle sur nos écrans, les méthodes d'enquête policière ont bien évoluées.

Cependant, aucune de ces deux personnes ne constitue un « détective en fauteuil » (armchair detective), un enquêteur qui résout des énigmes sans se rendre sur la scène d'un crime et sans interroger lui-même les témoins, c'est-à-dire sans jamais s'éloigner de son fauteuil.

C'était le cas notamment du frère de Sherlock Holmes, Mycroft Holmes.



Le véritable enquêteur, lui doit toujours se rendre sur le **lieu réel** ou **Gemba**.

Les indices et tous les éléments matériels sont alors collectés pour être étudiés et analysés. Avec notamment l'ADN, il s'agit d'une révolution récente dans la conduite des enquêtes.

Les qualités d'observation ont désormais fait place à une analyse systématique et rigoureuse des « preuves » ; comme par exemple les très nombreuses prises de vue, qui permettent de conserver pour examen ultérieure la scène de crime.

Leçons de japonais 日本語レッスン

- Gemba** : le lieu réel,
- Genbutsu** : les éléments matériels,
- Genjitsu** : les faits réels,
- Genri** : les explications théoriques,
- Gensoku** : les règles ou standards établis,
- Genten** : l'état de référence.

Les 6 G

De Sherlock Holmes à Gil Grissom, l'application des 6G (suite)

Les différents **éléments matériels** collectés (**G e m b u t s u**), représentent des données objectives. Celles-ci sont beaucoup plus fiables que les témoignages, parfois sources d'erreurs judiciaires ¹.



L'analyse de certains des éléments recueillis va permettre d'interpréter la scène du crime. Ainsi, la collecte des données, souvent chiffrées, constituent des **faits réels (Genjitsu)**.

Les feuillets ont répandu l'analyse de l'ADN, des tâches de sang, des températures... pour en déduire l'heure du crime, l'enchaînement des événements, etc.

Sherlock Holmes était très compétent en chimie, possédait de solides bases en anatomie, des connaissances pratiques en géologie et en botanique. Gil Grissom, quant à lui, expérimente sans cesse pour établir un lien entre théorie et observation pratique.

En 1969, le FBI crée le BSU, une unité spéciale ayant pour objectif d'archiver toutes les informations permettant de relier des crimes entre eux et de déterminer le profil psychologique de leur auteur. Ce travail de recherche et de regroupement va petit à petit mener à la création d'un nouveau type d'enquêteurs : les Profileurs². La « main d'œuvre »³ était spécifiquement prise en compte dans les enquêtes policières.

Maitriser les explications théoriques basées sur les lois de la physique constitue le **Genri** : l'effet de la gravité pour les tâches de sang, le refroidissement du corps en fonction de la température ambiante etc.

Si elles ont permis des avancées significatives, ces nouvelles méthodes d'investigation peuvent aussi parfois empêcher la vérité de triompher. Ainsi, le non respect d'un protocole d'analyses, la perte de scellés, une scène de crime non protégée peut conduire à l'annulation d'une procédure.

Nouvelle brochure 2012

Réservez votre
exemplaire, en nous
envoyant un mail :
formation@lean-
training.eu

Nous vous l'expédions
dès son impression.

Formations de la fin d'année 2011

TPM Basics : 18 et 20 Octobre (General Motors- Strasbourg).

Lean Manager : 8 au 9 Novembre - Partie 1 (Paris).

Value Stream Mapping : 16 au 17 Novembre (Paris).

JAT Advanced : 23 au 24 Novembre - Partie 1 (Paris).

Lean TRS et Kobetsu : 29 au 30 Novembre (Paris).

Lean Manager : 8 au 9 Décembre - Partie 2 (Entreprise).

JAT Advanced : 14 au 15 Décembre - Partie 2 (Entreprise).

**Pour toute information et proposition tarifaire,
contactez-nous : formation@lean-training.eu**

De Sherlock Holmes à Gil Grissom, l'application des 6G (fin).



"What part of 'secure the crime scene' don't you understand?!"

Il est donc essentiel de **respecter les règles ou standards établis** : le **gensoku**⁴.

En effet, les laboratoires d'analyses criminelles doivent fournir des résultats précis et sans variabilité. De nombreux facteurs peuvent entrer en ligne de compte : ainsi la fiction va parfois faire exploser ce laboratoire ou remettre en cause la crédibilité de l'enquêteur lui-même, défiant son impartialité et la rigueur de son travail⁵.

Il est alors nécessaire de le ramener dans son **état de référence (Geten)** afin qu'il continue de servir efficacement la recherche de la vérité.

Ainsi, nous avons fait, aidés par la fiction, un rapide inventaire des 6G : Gemba, Gembutsu, Genjitsu, Genri, Gensoku et Geten.

Appliqués avec rigueur dans l'utilisation des outils de résolution de problèmes, ces principes permettent de réaliser une analyse méthodique afin d'éliminer durablement les problèmes rencontrés.

Et vous, au quotidien, êtes vous plutôt du genre Sherlock Holmes, Gil Grissom ou vous arrive-t-il parfois de vous comporter comme un détective en fauteuil ?

Lexique

Visitez notre site pour maîtriser toute la terminologie de l'Excellence Opérationnelle.

Rendez-vous sur : <http://www.lean-university.com/lexique-formation-lean.html>

Notes

1 : En 1985, Kirk Bloodsworth a été condamné à la peine de mort par un tribunal américain pour viol et assassinat. Lors du procès, les enquêteurs n'ont fourni aucune preuve matérielle à la cour : pas d'empreintes digitales, ni de traces de sang ou d'arme mais seulement les témoignages de cinq personnes. Toutes les cinq avaient reconnu K. Bloodsworth et affirmé qu'il était le meurtrier. Devant un tel consensus, les jurés l'ont déclaré coupable et condamné. Pourtant, en 1993, des analyses biologiques l'ont innocenté : il n'avait pas commis de crime et a été acquitté après avoir passé neuf années en prison, source Pour la science, Avril 2004.

2 : En France, le DSC (Département des Sciences Comportementales) est actuellement formé de sept officiers de police judiciaire (4 femmes et 3 hommes). L'équipe est ainsi composée de quatre « analystes » issus d'une longue formation universitaire en psychologie et en droit, et de trois « enquêteurs » qui ont derrière eux une solide expérience du terrain. Les techniques de profilage criminel sont utilisées pour notamment réduire la liste des suspects potentiels et assister les enquêteurs dans la conduite des interrogatoires.

3 : Le diagramme causes-effets d'Ishikawa, propose d'analyser un problème suivant 6 axes différents : matières, matériels, main d'œuvre, méthodes, milieu et mesures.

4 : Dans la résolution de problèmes, il s'agit de garantir ensuite l'application des standards afin de maîtriser les différents paramètres et atteindre avec régularité le résultat souhaité.

5 : Il est difficile dans le cadre d'une fiction de 42 minutes d'aborder avec rigueur les 6G. Savez vous qu'il existe des similitudes entre Sherlock Holmes et le docteur House, autre « enquêteur » célèbre du petit écran : si House signifie "maison", "Holmes" s'approche de "home" que l'on peut également traduire par maison. Les noms de leurs partenaires : le docteur James Wilson pour House et le Docteur Watson dans Holmes. Le nom du patient qui tire sur House dans un épisode est Jack Moriarty et l'ennemi de Sherlock Holmes est le professeur Moriarty. Le médecin habite au 221b qui n'est pas sans rappeler le 221B Baker Street. Le docteur House a la chance de pouvoir remettre ses patients dans leur état d'origine (Genten). Mais aucun des deux ne semblent respecter d'autres règles (Gensoku) que les leurs !