

LA QUALITE EN EXPERTISE

ETAT DES REFLEXIONS ET TRAVAUX DE NORMALISATION EN COURS

G. Tufféry¹

RESUME : L'expertise est une démarche d'élaboration d'avis et de recommandations qui est devenue indispensable dans nos sociétés, qu'il s'agisse de prévoir, de prévenir, d'innover, de construire, d'expliquer l'origine d'événements ou de catastrophes, d'établir des responsabilités, d'évaluer des dommages.

L'avis est une opinion basée sur des données objectives et sur un jugement d'une ou de plusieurs personnes, compétentes et expérimentées, porté à partir de faits avérés.

La qualité de l'avis, sa fiabilité, dépendent autant de la compétence individuelle des experts que de la rigueur de la démarche d'expertise.

En France, les travaux de normalisation ont été lancés sur la qualité en expertise afin d'améliorer dans la mesure du possible la maîtrise des points critiques de la production des avis ainsi que de progresser et de permettre une reconnaissance de la capacité à conduire des expertises selon un référentiel consensuel d'exigences de qualité.

SUMMARY : Expertise is a way to elaborate advices and recommandations which became essential in our societies, in the fields of predicting, preventing, creating, building, explaining the origin of events or of catastrophes, establishing responsibilities, evaluating damages.

An advice is an opinion built on hard data, and on the judgment of one or more persons, skilled, experienced, from real facts. The quality of the advice, its rightness, depend as much on experts individual skillfulness as on the rigour of the expertise process.

In France, standardisation works have been started on quality in expertise, to, as far as possible, increase the control of critical points of advices production, to progress and to allow the recognition of the capacity to lead expertises following an agreed quality exigences standard.



I - LE BESOIN D'EXPERTISE

Notre société, nos entreprises, nos organisations humaines évoluent dans une complexité toujours croissante, veulent en permanence décider et agir malgré l'incertitude, malgré le risque et toujours plus vite que la connaissance.

« La vie n'a pas le temps d'attendre la rigueur » nous dit Paul Valéry et la décision en toute rationalité dans une situation complexe est une illusion comme l'a montré Herbert Simon. Nous sommes capables d'appréhender quelques clés objectives qui fonderont notre action mais le risque subsistera toujours car

l'incertitude et l'ignorance sont constitutives de notre monde.

L'expertise est, comme les études, la recherche, la veille, nécessaire pour fournir des informations afin de décider, non pas en toute connaissance de cause, mais de la manière la plus objectivement fondée que possible.

Si l'on possède toutes les données utiles d'une situation, en toute rigueur, par d'autres moyens, il n'y a pas besoin d'expertise. Mais on ne peut pas et on ne veut pas attendre de tout savoir pour agir.

¹ AFSSA : Agence française de sécurité sanitaire des aliments, 94703 Maisons-Alfort cedex, France

Ainsi le risque et l'évaluation du risque sont parmi les premiers buts de l'expertise. Par ailleurs, il convient de ne pas oublier tous ceux dont le métier est de comprendre et d'expliquer, à partir d'une démarche d'expertise, l'origine, la cause, des dommages engendrés par des accidents, voire les responsabilités liées à la négligence, à la transgression des lois, des règlements, des savoirs et même à la malveillance, à l'agression.

Là aussi, face à la complexité des situations de catastrophe, à l'impossibilité de saisir tous les facteurs objectifs d'explication, l'expertise est la démarche

nécessaire qui permet à des personnes compétentes de dire ce qu'elles pensent sur la base de ce qu'elles savent.

Alors que la science est bien le domaine de la vérité démontrée, l'expertise rassemble et produit des faits avérés mais qui sont accompagnés d'opinions.

C'est sur des avis et non plus uniquement sur des données objectives totalement vérifiées que bien souvent les décideurs bâtissent leur action.

II - LE BESOIN DE QUALITE ET DE NORMALISATION EN EXPERTISE : PRODUIRE DES AVIS ET LA CONFIANCE DANS LES AVIS

L'expertise a donc pour but d'apporter, à un demandeur, un avis contenant :

- du vrai, du démontré,
- du probable,
- du possible,
- du vraisemblable
- et du doute, de l'information sur les manques et les besoins, cela à partir de considérations diverses, scientifiques, techniques, sociales, financières, juridiques, politiques, etc.

Ces informations sont issues de la veille, d'investigations multiples, d'observations, d'inspections, d'essais, d'analyses, de recherches, d'une expérience pratique des situations, du jugement professionnel personnel ou bien de l'exposé contradictoire d'opinions, de convictions, de thèses argumentées, suivi d'un jugement collégial à partir de ces débats ou d'autres modalités.

Encore faut-il que les avis soient les plus pertinents possibles et qu'ils aient été élaborés selon une démarche maîtrisée, ce qui est la raison d'être de la qualité en expertise.

Le problème clé de l'expertise et de ses résultats, est leur qualité, c'est-à-dire leur aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites, notamment leur degré de fiabilité.

Pour une entreprise comme pour une institution ou une organisation dont la vocation est la production d'avis, de recommandations, de conseils, la question est donc d'assurer la qualité de son expertise.

Cet objectif dépasse largement la qualification des experts et concerne la maîtrise, autant que faire se peut, des points critiques du système d'expertise.

Et s'il est évident que ce qui relève de l'opinion, du talent personnel des experts n'est pas de nature à être normalisé, ce qui pourrait même être néfaste, la maîtrise des processus de conduite des expertises, ne pourrait qu'être enrichie par une démarche qualité.

Bien souvent l'expertise est très proche de l'essai dont elle prolonge les travaux par l'apport d'un jugement, d'une opinion sur les résultats, sur leurs conséquences. Aussi on imagine sans difficulté que, de même que l'on peut assurer la qualité du traitement d'une demande d'essais, on doit pouvoir assurer la qualité du traitement d'une demande d'avis.

Cela implique un premier travail d'identification des éléments auditables pour s'assurer de la qualité tout au long du processus de conduite de l'expertise.

Mais très vite on se heurte à l'insuffisance ou à l'absence d'une terminologie claire dans ce domaine. Aucune norme ne semble d'abord définir ce qu'est une expertise, un avis, un conseil alors qu'en fait ces concepts sont utilisés sous des acceptions très variées et quelquefois génératrices de confusion.

A titre d'exemple nous proposons les quelques termes suivants qui mériteraient une réflexion normative.

Expertise : « Ensemble d'activités ayant pour objet de fournir à un décideur, en réponse à sa question, un avis ou une recommandation aussi objectivement fondés que possible, élaborés à partir d'inventaires et d'évaluations des connaissances avérées disponibles, d'observations, d'inspections, d'essais, d'analyses, d'investigations diverses, accompagnés d'un jugement professionnel exprimé sous la forme d'une opinion, d'une conviction, d'une thèse, argumentées et soutenues ».

Expertise scientifique et technique : Expertise basée sur des considérations scientifiques et techniques.

Expert : Personne dont la compétence à réaliser une expertise est formellement reconnue.

Habilitation (ou certification) d'expert : Reconnaissance formelle de la compétence et de l'indépendance d'un expert par des dispositions appropriées.

Expertise individuelle : Expertise réalisée par un seul expert.

Expertise collective (collégiale) : Expertise réalisée selon une procédure permettant de sélectionner et de réunir plusieurs experts autour d'une question, d'entendre toutes les opinions et thèses contradictoires, concordantes, ou consensuelles qu'ils expriment et de fournir un avis ou une recommandation à partir d'un jugement issu de la considération de l'ensemble des débats.

Qualité d'une expertise : Ensemble des caractéristiques d'une expertise qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.

Assurance de la qualité d'une expertise : Ensemble des dispositions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'une expertise satisfera aux exigences de qualité.

Les définitions qui suivent sont tout simplement issues du dictionnaire de la langue française LAROUSSE :

Avis : Opinion, sentiment, résultat d'une consultation en réponse à une question, n'ayant pas force de décision.

Opinion : Manière de penser sur un sujet particulier. Jugement porté sur une personne ou une chose.

Conseil, recommandation : Avis donné ou demandé sur ce qu'il convient de faire.

Enfin les propositions suivantes proviennent des travaux en cours de l'ISO² consacrés à la terminologie de la gestion du risque :

Risque : Vraisemblance qu'un événement se produise et ses conséquences.

Vraisemblance : Probabilité d'occurrence.

Événement : Ensemble de circonstances se produisant.

Conséquence : Résultat d'un événement.

Danger : Source de dommage.

Phénomène dangereux : Source, ou ensemble de circonstances, potentielles pouvant entraîner des conséquences adverses.

Domage : Dégât ou préjudice subi par des personnes ou par leur patrimoine ou par l'environnement.

Ces dernières définitions nous conduisent à rappeler qu'à côté du concept très théorique de risque c'est finalement aux dommages que sont sensibles la plupart des hommes et que ces dommages font eux aussi l'objet d'expertise.

Le fond du problème concerne la maîtrise des différentes phases du traitement d'une demande d'avis :

- la réception, l'étude, la compréhension de la question posée, la prise en charge de la demande d'avis ;
- le traitement de la demande d'avis, veille, documentation, constitution des équipes d'experts, choix des méthodes de travail, réalisation de l'expertise ;
- l'élaboration du rapport d'avis ;
- la remise ou la diffusion de l'avis ;
- la communication éventuelle sur l'avis ;
- le traitement des réclamations relatives à l'avis ;
- les services complémentaires possibles, le suivi de l'avis, etc.

Pour chacune de ces phases, il conviendra d'identifier les points critiques, de formuler les exigences les concernant et les dispositions pertinentes de vérifications de la conformité.

On retrouve ainsi un schéma familier aux essais ou aux autres démonstrations, aux études, à la production d'informations. L'objectif pourrait donc être d'améliorer par la normalisation la qualité de la démarche d'expertise, mais cela pourrait être aussi d'aller jusqu'à construire un référentiel et des modalités permettant de reconnaître la compétence pour conduire une expertise.

III - LES TRAVAUX EN COURS

La Commission générale « Certification-Accréditation » (XA 50) d'AFNOR a fait figurer à l'ordre du jour de sa réunion du jeudi 4 février 1999 « La qualité en expertise : Premières réflexions », et une présentation du sujet a été réalisée.

Les conclusions du débat qui a suivi l'exposé ont été d'élaborer une proposition d'orientation des travaux de

normalisation qui pourraient être entrepris dans ce domaine. Il ne semble pas qu'il existe à l'heure actuelle de telles initiatives hors de notre pays.

Par ailleurs, la même présentation du sujet a été faite lors de la réunion de la Commission de Normalisation N°1 « Essais et autres démonstrations » (XB 50), le vendredi 16 avril 1999.

² ISO International Organisation for Standardization

Le 14 septembre 1999, cette commission a proposé de constituer un groupe de travail « Qualité en expertise » qui s'est réuni pour la première fois le vendredi 27 octobre 1999. L'AFNOR a donc décidé d'inscrire la qualité en expertise dans ses préoccupations.

Les travaux traiteront d'abord de la terminologie autour de l'expertise et des concepts qui lui sont associés. Ensuite, l'analyse du processus de traitement des demandes d'avis, l'identification des points qui doivent donner lieu à des exigences de qualité, la maîtrise de la

qualité des ressources utiles à l'expertise, constitueront l'essentiel des travaux de normalisation.

Enfin, la structure possible des normes utiles à la qualité en expertise devra être soigneusement étudiée, en tenant compte, d'une part, des travaux portant sur la série ISO 9000, d'autre part, de ceux qui concernent la refonte des normes EN 45000 attachées aux métiers, notamment à ceux qui sont proches de l'expertise comme les essais, l'inspection.

IV - CONCLUSION

La démarche de normalisation qui vient d'être décrite vise donc à améliorer la qualité du traitement des demandes d'avis et à élaborer une proposition française sur ce problème. Celle-ci pourra être ultérieurement présentée au plan européen, voire mondial, tant il est important que des reconnaissances mutuelles puissent exister entre pays ou organismes sur la manière d'expertiser et sur la qualité des avis produits.

Elle permettra ainsi d'aider les organismes conduisant des expertises, à démontrer qu'ils satisfont aux obligations de moyens qui sont les leurs, qu'ils mobilisent de la manière la plus rigoureuse possible le plus de compétences possibles et que leurs avis scientifiques sont ainsi les plus pertinents possibles car les mieux fondés possibles.

