

La norme NF X 50-110 « qualité en expertise » : situation actuelle et perspectives



Pierre PEYROUTY

Ingénieur de l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN)

Président de la commission Afnor XD50 "Expertise"

Président de la commission Afnor "Management des risques"

Résumé

La norme NF X 50-110 a pour but de clarifier le processus d'expertise, afin d'améliorer sa transparence et de faciliter les échanges. Bien que la norme soit déjà référencée dans différents contrats entre organismes publics ou privés, des fascicules de documentation destinés à faciliter son exploitation opérationnelle et permettre à ses utilisateurs de se faire reconnaître, ont été développés. Des actions restent à mener pour développer son utilisation, notamment au niveau de l'Europe.

Summary - The NF X 50-110 "quality in expertise activities" standard: the current situation and future perspectives

The NF X 50-110 standard is intended to clarify the expert report process in order to improve its transparency and facilitate the exchange of information. While the standard has already been referred to in various contracts between public or private entities, information booklets aimed at facilitating its implementation and enabling a better understanding by its users have been produced. What remains is to promote its application, notably in Europe.

La société actuelle est de plus en plus avide de certitudes. Elle admet difficilement les erreurs ou les approximations. Dans ce contexte, les décideurs sont amenés à faire reposer leurs décisions sur des avis de sachants : les experts. Parallèlement, le développement des moyens d'information et leur facilité d'accès mettent à la disposition de chacun les connaissances les plus complexes, facilitant ainsi l'ouverture à la société et la participation d'un plus grand nombre de citoyens à la prise de décision, mais aussi la divulgation d'informations multiples qui, sorties de leur contexte, peuvent être source d'erreurs. De plus, les experts sont parfois amenés à émettre des avis contradictoires sur des sujets d'actualité, sans que l'on connaisse réellement le fondement de ceux-ci ni les éléments sur lesquels ils s'appuient pour étayer leur raisonnement. Dans ce cadre où paradoxalement cohabitent le besoin de certitudes et la prolifération d'informations dont l'usage n'est pas nécessairement maîtrisé, il est apparu nécessaire de spécifier un certain nombre d'exigences

générales de compétence et d'aptitudes requises par toute entité souhaitant se prévaloir du titre d'organisme d'expertise¹.

INTRODUCTION

La norme NF X 50-110 a été élaborée par le groupe de travail "Qualité en expertise" (XD 50) créé en 1999 au sein de la commission de normalisation "Essais et autres démonstrations". Ce groupe, qui est à l'origine de l'actuelle commission de normalisation "Expertise", s'est fixé pour objectif « d'améliorer la maîtrise des points ayant une incidence sur le produit de l'expertise et de permettre, si besoin, une reconnaissance de la capacité à conduire des expertises ». Ce groupe de travail, composé de personnes appartenant à différents secteurs d'acti-

énergie, judiciaire, police scientifique, sûreté nucléaire, sécurité des aliments, agriculture, sécurité des produits de santé, expert indépendant, ... avait pour objectif l'établissement de règles transverses, applicables à

tous les corps de métiers, permettant de garantir la transparence de l'expertise et la justification du résultat. Ces règles partent du principe qu'une expertise est une démarche ayant pour objet de donner un avis aussi objectivement fondé que possible à partir des connaissances disponibles et accompagné

d'un jugement professionnel, dont la transparence et la traçabilité doivent être assurées.

Bien que la qualité d'une expertise dépende tout d'abord de la compétence et de la probité de l'organisme d'expertise, ainsi que de la qualité et de la pertinence des éléments

La norme NF X 50-110 a pour but de clarifier le processus d'expertise, afin d'améliorer sa transparence et la traçabilité de la démarche.

dont il dispose, cette norme n'a pas pour objectif de formuler des critères sur la qualité des experts et de juger de la valeur des données d'entrées. Elle a pour but de préciser les règles de déontologie et de conduite d'une expertise afin de permettre, d'une part, au demandeur d'avoir confiance dans le résultat de l'expertise et, d'autre part, à l'organisme d'expertise de s'affranchir de tout soupçon de partialité et de négligence. Il ne s'agit pas de définir la qualité de l'expertise mais la qualité en expertise.

Les exigences de cette norme visent à assurer la transparence de l'expertise, notamment en ce qui concerne la traçabilité des données techniques et scientifiques sur lesquelles s'appuie l'expertise, la démarche suivie et la contribution des différents acteurs de l'expertise. Cette transparence a aussi pour objectif de faciliter la comparaison des résultats entre les différentes expertises réalisées sur un même sujet et de clarifier les débats d'experts, à partir de bases claires, connues de tous.

La norme NF X 50-110 a fait l'objet d'une enquête publique qui a donné lieu à plus de 400 commentaires, qui ont été débattus avec leurs auteurs et dont il a été tenu compte dans la version actuelle de la norme, publiée en mai 2003. Depuis, elle est mentionnée en référence ou de manière contractuelle dans plusieurs contrats d'expertise, publics ou privés. La norme NF X 50-110 n'a fait l'objet d'aucune demande de révision à l'échéance de 5 ans (2008). Cependant, des fascicules destinés à faciliter son application et son utilisation ont été développés.

1. LE FASCICULE FDX 50-046 (RECOMMANDATIONS POUR L'APPLICATION DE LA NORME NF X 50-110)

Après 5 ans d'existence de la norme NF X 50-110, il est apparu nécessaire de développer le paragraphe 7 « Prescriptions techniques pour une expertise » afin de préciser les modalités de traitement d'une expertise et de fournir aux organismes d'expertise des éléments facilitant l'exploitation opérationnelle de la norme. Le fascicule de documentation FDX 50-046 (en cours d'achèvement) donne des recommandations sur l'expression et la formulation du besoin, la rédaction et l'acceptation du contrat d'ex-

pertise, la conception et la réalisation de l'expertise, le bilan et la valorisation des acquis de l'expertise. Il a notamment pour but de faciliter l'établissement d'un contrat d'expertise et d'éviter les malentendus sur le produit de l'expertise dus, par exemple, à une mauvaise interprétation de la question posée. Ce fascicule n'a pas pour objectif de décrire les méthodes spécifiques utilisées dans les différents domaines, ni de préciser les techniques pouvant être utilisées dans le déroulement d'une expertise ; il a pour but de rappeler des principes qui facilitent la compréhension mutuelle et permettent l'établissement d'un climat de confiance entre les demandeurs et l'organisme d'expertise. Il donne "des pistes" pour faciliter :

- l'expression du besoin, en rappelant, par exemple, que la clarté de la question posée est un élément essentiel de la satisfaction du besoin et qu'il faut, si nécessaire, se faire aider pour sa formulation ;
- l'analyse initiale, à laquelle l'organisme d'expertise doit procéder avant de s'engager dans un contrat, afin de se prononcer sur la faisabilité de l'expertise (en termes de moyens requis pour satisfaire aux exigences techniques, de respect de la déontologie, de capacité à surmonter les difficultés liées au contexte,...) et sur la forme de l'expertise à prévoir du fait de la complexité et/ou l'étendue de la question posée (expertise individuelle, collective, collégiale?) ;
- la préparation de l'offre et l'établissement du contrat (notamment les points essentiels à examiner).

Il fournit également des informations sur :

- la démarche d'expertise, en rappelant qu'il s'agit d'un processus exploratoire dont on ne connaît pas a priori le résultat, ce processus incrémental progressant pas à pas au fur et à mesure des découvertes faites au cours des investigations menées ;
- la validation des résultats, en rappelant que ceux-ci seront d'autant plus crédibles qu'elle sera faite par des personnes n'ayant pas participé à l'expertise ;
- les éléments à prendre en compte dans le bilan de l'expertise ;
- la valorisation de l'expertise et l'enrichissement que l'organisme peut en retirer par la capitalisation des connaissances acquises au cours de l'expertise.

Les indications fournies ne constituent pas des règles strictes applicables à tous, mais des informations destinées à guider les demandeurs et les organismes d'expertise dans leurs démarches.

2. LE FASCICULE FDX 50-045 (UTILISATIONS POSSIBLES DE LA NORME NF X 50-110)

La norme NF X 50-110 a fait l'objet de présentations auprès de nombreux organismes procédant ou faisant procéder à des expertises, au cours de réunions organisées par l'Afnor. Elle est aujourd'hui citée comme document de référence dans différents marchés publics ou privés et peut avoir, dans certains cas, un caractère contractuel. Cependant, lors de la recherche d'organismes d'expertise qualifiés et répondant aux exigences de la norme NF X 50-110, aucun élément objectif ne permet au demandeur de s'assurer que l'organisme d'expertise respecte bien les critères de la norme et la sélection de l'organisme d'expertise ne repose pas toujours sur des critères vérifiables. La commission de normalisation "Expertise" a donc reçu pour mission d'élaborer un fascicule de documentation permettant d'illustrer les moyens possibles d'utilisation de la norme NF X 50-110 et ainsi permettre aux organismes d'expertise qui le souhaitent de faire savoir ou de démontrer qu'ils respectent les exigences de la norme NF X 50-110. Réciproquement, les moyens de reconnaissance précisés dans ce fascicule permettent aux donneurs d'ordre d'identifier les organismes d'expertise qui mettent en œuvre la norme NF X 50-110.

2.1. Adoption volontaire de la norme par le fournisseur d'expertise

La norme NF X 50-110 peut être utilisée comme trame pour la réalisation d'une expertise ou être évoquée comme référentiel par un fournisseur d'expertise, par une profession, une compagnie d'experts et plus généralement par tout organisme d'expertise, quelles que soient sa taille et sa forme juridique. On peut rattacher à cette forme d'adoption volontaire de la norme, les chartes d'engagement de certains organismes sur la qualité de leurs expertises. Toutefois, la portée de ces chartes étant bien souvent limitée aux règles propres à l'organisme d'expertise et ne prenant pas nécessairement en compte la globalité des exigences de la norme NF X 50-110, il est difficile de les comparer. Le demandeur doit alors s'assurer, avant toute signature, que les exigences de la norme, qu'il sou-

haite voir respectées par l'organisme d'expertise, sont bien reprises dans le contrat. L'adoption volontaire de la norme peut être accompagnée d'une déclaration, par le fournisseur d'expertise, de la conformité de ses pratiques aux exigences de la norme. Cette déclaration peut être faite sur la base d'une auto-évaluation de la conformité des processus d'expertises destinée à renforcer la confiance du client.

2.2. Adoption de la norme à la demande d'un client

La norme NF X 50-110 peut être mentionnée dans les clauses techniques d'un contrat ou d'un appel d'offre. Elle prend alors la forme d'une exigence contractuelle dont le non respect peut être sanctionné par des dispositions particulières du contrat. La vérification de la mise en œuvre de la norme peut se faire sur la base des éléments de preuve fournis par l'organisme d'expertise ou sur la base d'un audit réalisé ou sous-traité par le client de l'expertise. L'obligation du respect de la norme reste toutefois limitée à l'étendue du contrat (qu'il s'agisse d'un contrat de prestation unique ou d'un contrat cadre couvrant un ensemble de prestations d'expertise).

2.3. Accords de reconnaissance mutuelle

La norme NF X 50-110 peut être utilisée comme base d'accords multilatéraux entre partenaires exerçant le même métier ou réalisant des expertises dans le même domaine technique. Ce type d'accord permet au demandeur d'expertise de savoir qu'il peut accorder le même niveau de confiance aux expertises réalisées par l'un quelconque des signataires de l'accord et que, dans tous les cas, les expertises réalisées satisferont aux exigences de la norme. L'évaluation de l'équivalence des pratiques d'expertise, conformes à la norme NF X 50-110, pouvant se faire sur la base d'audits conduits par des pairs désignés selon des modalités définies et arrêtées en commun. Ce type d'accord permet de favoriser la coopération mutuelle entre organismes d'expertise sans altérer la confiance du demandeur.

2.4. Certification par tierce partie

La certification basée sur un audit d'évaluation pratiqué par une tierce partie impartiale, de compétence reconnue et indé-

pendante de l'organisme d'expertise et de son client, est la forme de reconnaissance la plus exigeante. Les systèmes de confiance basés sur la certification par tierce partie reposent sur un même modèle composé de trois acteurs :

- l'accréditeur, qui évalue, atteste et surveille la compétence d'un organisme certificateur pour réaliser des opérations dans un domaine défini ;
- le certificateur, qui évalue, atteste et surveille la conformité à des exigences spécifiées dans un référentiel de certification ou une norme ;
- le fournisseur, qui démontre qu'il respecte les prescriptions du référentiel applicable.

La certification peut concerner le système de management d'un organisme ayant des activités d'expertise, les services d'expertise fournis par un organisme ou le processus d'expertise mis en œuvre par un organisme. La certification de compétence en expertise dans un domaine spécifique, d'un expert seul, n'a pas été retenue car elle pourrait présenter des difficultés. En effet, la norme NF X 50-110 prescrit des exigences non seulement pour l'expert lui-même mais aussi et surtout pour l'organisme d'expertise (organisation, fonctionnement, méthodes), or seuls les paragraphes 6.2.2. et 6.2.3. étant opposables à l'expert, une telle certification ne pourrait porter sur l'ensemble de la norme et resterait très partielle.

2.4.1. Certification de système de management d'organismes ayant un domaine d'activités en expertise

Nombre d'organismes ayant des activités d'expertise sont certifiés ISO 9001 vis-à-vis de leur systèmes de management de la qualité. Cette certification ne couvre toutefois pas les exigences spécifiques à l'expertise de la norme NF X 50-110 (indépendance de l'organisme d'expertise, déontologie, compétences personnelles, contenu

du produit de l'expertise, sous-traitance de prestation d'expertise, conception et maîtrise de la réalisation de l'expertise,...). Un organisme d'expertise déjà certifié ISO 9001, qui souhaite être reconnu comme réalisant des expertises selon un processus qui respecte les exigences de la norme NF X 50-110, peut cependant faire certifier son processus d'expertise. Les exigences de la norme NF X 50-110 relatives au management (article 4 et 6) ayant déjà été auditées dans le cadre de la certification ISO 9001, l'audit de certification selon la norme NF X 50-110 en serait simplifié.

2.4.2. Certification de services d'expertise

La certification de service s'appuie sur un référentiel qui est propre au certificateur. Actuellement les règlements de certification, établis de longue date, ne font pas état de la norme NF X 50-110 et si une profession souhaitait prendre en compte les exigences de la norme NF X 50-110, il conviendrait de réviser le règlement de certification correspondant, pour qu'il inclue les prescriptions de la norme.

2.4.3. Certification de processus d'expertise

La certification de processus d'expertise n'est pas encore passée dans la pratique. Toutefois, sur le principe, un organisme d'expertise qui souhaite être reconnu comme réalisant des expertises en respectant les exigences de la norme NF X 50-110, pourrait s'adresser à un organisme de certification de processus d'expertise. Dans ce cas, le référentiel de certification devrait comprendre :

- les exigences relatives au processus, qui devraient au moins reprendre les exigences de la norme NF X 50-110 ;
- les exigences relatives au fournisseur, qui devrait être capable de démontrer qu'il respecte les exigences du processus.

2.5. Cas des laboratoires d'essais accrédités NF EN ISO/CEI 17025

Beaucoup de laboratoires accrédités NF EN ISO/CEI 17025 pratiquent également des activités d'expertise. Toutefois, il convient de bien distinguer les avis et interprétations émis dans le cadre d'essais, des avis émis dans le cadre d'une expertise. Lorsqu'un laboratoire répond à une demande d'expertise conformément aux exigences de la norme NF X 50-110, il doit en respecter

La norme NFX 50-110 peut être utilisée comme base d'accords multilatéraux entre partenaires exerçant le même métier ou réalisant des expertises dans le même domaine technique.

La certification basée sur un audit d'évaluation pratiqué par une tierce partie impartiale, de compétence reconnue et indépendante de l'organisme d'expertise et de son client, est la forme de reconnaissance la plus exigeante.



les exigences et fournir sa réponse dans un rapport distinct de son rapport d'essais. Lorsque les expertises doivent être réalisées dans le cadre d'un système de management de la qualité, le laboratoire peut toutefois s'appuyer sur le système de management de la qualité requis par la norme NF EN ISO/CEI 17025 dont les exigences sont réputées satisfaire aux principes de l'ISO 9001 (Communiqué IAF-ILAC- ISO de 2005 remis à jour en janvier 2009).

Coincidence ?
En septembre 2003, soit quelques mois après la publication de la norme NFX 50-110, la commission européenne éditait des lignes directrices relatives à l'obtention et l'utilisation d'expertises par la commission.

3. LE PROJET DE NORME EUROPÉENNE

Coincidence ? En septembre 2003, soit quelques mois après la publication de la norme NF X 50-110, une communication de la Commission européenne rappelait « un ensemble de principes et de lignes directrices devant être appliqués par ses services afin que la consultation des experts gagne progressivement en qualité. » Cette communication (préfacée par Philippe Busquin – en charge de la recherche) vise à identifier et promouvoir les bonnes pratiques en ce qui concerne l'obtention et l'utilisation de l'expertise à toutes les étapes de l'élaboration des politiques de la communauté. Ces lignes directrices, comme la norme NF X 50-110, insistent sur les éléments essentiels de l'expertise : l'ouverture et l'indépendance des experts, la transparence et le pluralisme de l'expertise ainsi que son intelligibilité pour les non spécialistes, la prise en compte des avis orthodoxes mais aussi des avis divergents, la nécessité de garder les traces du processus d'expertise et des éléments sur lesquels se fonde l'avis. Au-delà des règles édictées par la Commission européenne pour la sélection des experts, dans la configuration actuelle du marché européen, où les ressortissants de chaque État membre peuvent répondre aux appels d'offre émis et être mis en concurrence, il apparaît évident que pour être objectivement comparables, les expertises menées dans chacun des pays de l'Union européenne doivent être issues d'un processus répondant à des exigences similaires sinon identiques.

Dans l'espace européen, Il est essentiel que le même niveau de confiance puisse être accordé aux expertises menées dans différents pays, et que les expertises menées sur un même sujet de part et d'autre d'une

frontière ne conduisent pas à des résultats divergents en fonction du pays où elles sont réalisées. De plus, dans le cas d'avis différents, il est essentiel que la transparence et la traçabilité de l'expertise permettent d'identifier les sources de divergence et permettent un échange clair entre experts afin de lever les points de désaccord. Ce constat a conduit la commission "Expertise" à formuler une demande auprès du comité européen de normalisation (CEN),

pour la création d'un comité de projet sur les services d'expertise, afin d'initier la mise en chantier d'une norme européenne basée sur les principes de la norme française NF X 50-110. Le bureau technique du CEN a émis une résolution dans ce sens, auprès des États membres, afin qu'ils expriment leur avis et qu'ils confirment leur engagement de participer activement aux futurs travaux².

Les premiers résultats obtenus montrent que :

- 16 pays sur 20 ont approuvé la proposition française ;
- un pays a émis une désapprobation fondamentale ;
- 5 pays ont exprimé explicitement leur engagement à participer aux travaux.

Des démarches sont actuellement en cours pour montrer l'intérêt d'encadrer la démarche d'expertise, lever les objections et inciter d'autres États membres à participer à l'élaboration d'une norme européenne.

CONCLUSION

La norme NF X 50-110 est avant tout un recueil de principes de base, destiné à donner confiance dans les résultats des expertises qui respectent ses exigences, à lever toute ambiguïté sur l'origine des avis émis et à clarifier les échanges entre partenaires et/ou entre les experts menant des travaux dans les mêmes domaines. Bien que cette norme soit déjà appliquée par plusieurs organismes, des actions restent à mener pour aider à son exploitation opérationnelle et développer son usage, afin de concourir notamment à la transparence de la démarche et des choix effectués, ainsi qu'à la compréhension des résultats.

Au niveau européen, dans le domaine de l'expertise comme

dans beaucoup d'autres, le champ d'activité d'un nombre croissant d'organismes dépasse leur niveau national et s'étend à toute l'Europe communautaire. Pour pouvoir se comprendre, dialoguer et être comparables, il semble évident que toutes les entités de l'UE concernées par un même sujet doivent appliquer des règles communes. Dans le domaine de l'expertise, bien souvent source de décision, il est souhaitable qu'une démarche commune soit appliquée par tous les organismes d'expertise, afin d'améliorer la transparence des processus décisionnels.

RÉFÉRENCES

- ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité - Exigences
- NF EN ISO/CEI 17025 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais
- Communiqué IAF-ILAC- ISO : General requirements for the competence of testing and calibration laboratories, January 2009

ORGANISMES CITÉS

- Afnor : Association française de normalisation 11 rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint Denis cedex
- CEN : Commission européenne de normalisation, Cenelec avenue Marnix 17 B-1000 Bruxelles

NOTES

1. Organisme ayant la déontologie et des compétences reconnues dans un domaine défini pour conduire et réaliser des expertises sous sa propre responsabilité. Un organisme d'expertise peut être une institution, un collectif d'experts ou un expert seul faisant appel ou pas à la compétence d'autres experts
2. Les conditions d'acceptation du projet sont les suivantes :
 - deux tiers des pays votant (hors abstention) sont en faveur de la proposition ;
 - aucune désapprobation fondamentale n'est émise ;
 - cinq membres (au moins) se déclarent prêts à participer aux travaux.