

Assurance qualité des rapports d'experts dans le droit civil

Flip van Spaendonck¹

Nico Keijser²

Les experts judiciaires sont nommés par les juges pour contribuer à la qualité des jugements rendus. Ils offrent une réponse aux questions qui nécessitent des connaissances spécialisées et une familiarité avec un sujet dans le cas où le juge n'a ni ces connaissances ni cette familiarité. De ce fait, l'appréciation des faits sera en partie du ressort d'un tiers. Cela peut avoir des conséquences sur la qualité du jugement de la cour. Cet article présente certaines solutions possibles pour assurer la qualité quand un expert judiciaire est appelé à participer à la procédure judiciaire.

La pratique

Quand il s'agit d'assurer la qualité des rapports d'expert, l'élément le plus important est la façon dont cet expert judiciaire est nommé. Il faut nommer la bonne personne qui a les connaissances requises et l'expérience nécessaires pour répondre aux questions posées par la procédure. Pendant la procédure, le juge consulte avec les parties pour cela. Les parties peuvent tomber d'accord, et dans ce cas-là, le juge à l'habitude de valider leur choix. Il faut que l'expert judiciaire soit nommé et désigné sur la base de l'expertise spécifique nécessaire aux questions posées. Cependant, le contrôle de cette expertise n'est soumis à aucune exigence. Par ailleurs les connaissances judiciaires de l'expert judiciaire et sa familiarité avec son rôle au sein des procédures judiciaires ne sont pas toujours examinées. Il est surprenant qu'on s'attende, et même qu'on prenne pour une évidence, que l'expert soit une valeur ajoutée dans la décision d'un juge.

Le système judiciaire a différents registres d'experts judiciaires à sa disposition, tels que le LRGD³, le NRGD⁴, DIX et le NVMSR⁵. Le Registre National Néerlandais d'Experts Judiciaires (*Landelijk Register van Gerechtelijke Deskundigen*, LRGD) a été créé en 2007. Il rassemble des experts agréés dans des domaines allant de la toxicologie à l'informatique et à l'évaluation d'entreprise. Le Registre des Experts des Pays-Bas (NRGD) se concentre sur les experts en procédures pénales. Le NRGD a été inscrit dans la législation en 2010. Depuis 2008, l'Index National des Experts dans les domaines civils et administratifs (DIX) est opérationnel. Il n'est pas possible de savoir combien de fois DIX a été utilisé : le registre de DIX ne peut être consulté que par le système judiciaire et l'évaluation de sa qualité est limitée. En effet, ils contrôlent par exemple le respect des délais impartis pour rendre un rapport. En outre, le système offre le greffier ou le juge la possibilité d'enregistrer une évaluation du comportement de l'expert judiciaire, mais il est impossible de savoir s'il est fait

¹Drs. Ph.M. Van Spaendonck RV est expert évaluateur et est inscrit en tant que tel au Registre National Néerlandais des Experts Judiciaires LRGD.

²N.M. Keijser LL.M. BBA est un expert en informatique et est inscrit en tant que tel au Registre National Néerlandais des Experts Judiciaires LRGD. Il est aussi Secrétaire du Bureau de LRGD.

Les auteurs remercient E.Ch.M. Wagemakers LL.M. M.A., pour sa contribution lors de la genèse de cet article.

³ www.lrgd.nl

⁴ www.nrgd.nl

⁵ www.nvmsr.nl

usage de cette possibilité. L'expert en question n'est pas notifié de son évaluation et de ce fait son inscription au registre ne contribue pas à la qualité de son travail. Le registre DIX n'est plus mis à jour, mais il est encore utilisé. Il existe un autre registre pour les questions de domaine médical. Tous les membres de l'Association Néerlandaise pour le Rapport Médical Spécialisé (NVMSR), fondée en 2009, suivent les mêmes normes de qualités lorsqu'ils génèrent un rapport. Ces normes, qu'ils ont définis eux-mêmes, sont conformes aux règles de conduites et lignes directrices médicales en vigueur.

Le Registre s'occupe des contacts lors de la désignation de l'expert. Les experts reçoivent une copie du jugement avec la ou les questions auxquelles ils doivent répondre. En général, le juge et l'expert nommé ne discutent pas du contenu, et ils ne s'adaptent pas non plus l'un à l'autre. Les « lignes directrices pour la pratique de l'expert judiciaire dans les cas de droit civil aux Pays-Bas » sont envoyées à l'expert⁶, et comportent des clarifications pour l'exécution de l'enquête de l'expert.

En règle générale, l'expert produit son rapport de façon écrite. Il est rare qu'on lui demande d'expliquer ses conclusions lors des procédures judiciaires. D'habitude, l'expert n'est pas contacté par la ou les cours d'appel à propos du contenu de son rapport. Certaines cours envoient d'office le jugement à l'expert une fois qu'il a eu lieu, mais d'autres ne le font qu'à la demande de l'expert lui-même.

Quand un organisme commercial permet à un tiers de conduire tout ou une partie d'une enquête qui ne sera pas exécutée de façon plus ou moins distante, c'est un collègue judiciaire qui s'occupe de ces enquêtes. Un système officiel d'assurance qualité, sur lequel nous reviendrons plus tard, éliminerait une telle méthode d'enquête distante. Par ailleurs, l'organisme commercial pourra ainsi agir et déterminer si l'expert choisi avait les qualités requises et si les coûts et le temps investis étaient raisonnables. De nos jours, il n'y a aucun système en place pour assurer la qualité des rapports d'experts, et la jurisprudence n'offre pas d'élucidation sur la question de la qualité.

On pourrait avoir l'impression que dans la plus grande part des cas, la qualité du rapport présenté est suffisante. Quand le rapport est jugé satisfaisant, le collègue judiciaire adopte la réciprocité des questions dans son jugement final. Cette adoption peut être vue comme une preuve de son éligibilité, ce qui souligne le caractère étrange d'une situation dans laquelle l'expert consulté n'est pas informé du choix du juge. Cependant, quand le juge décide que le rapport de l'expert n'est pas satisfaisant, cela ne conduit que rarement à une ordonnance pour que l'expert continue son enquête ou pour qu'il mène une nouvelle enquête. Dans ces cas-là, les juges choisissent soit, faute de mieux, de répondre eux-mêmes aux questions posées en se fondant sur les faits tels qu'ils sont présentés dans le rapport ; soit ils décident de parvenir à un accord sur certaines questions ou à un accord de conciliation sur le différend lui-même en convoquant les parties pour une audience.

⁶ Parfois sur support papier mais le plus souvent sous la forme d'un lien vers un site web.

Le processus d'assurance qualité

Ainsi que nous l'avons décrit plus haut, l'assurance qualité de l'enquête de l'expert, consiste surtout à évaluer l'admissibilité du résultat final de l'enquête. Dans l'industrie et le tertiaire, l'idée que le plus important quand on assure la qualité est de tester le produit final est une idée qui a été dépassée il y a des dizaines d'années. Si l'on ne protège que la qualité finale, cela entraîne un manque d'efficacité (désaccords), des coûts élevés (pour une qualité inférieure) et même une perte de qualité (due à des lacunes qui n'ont pas été palliées en temps utile). Toute forme d'assurance qualité du rapport d'expert qui n'évalue que le jugement final du juge conduira inévitablement à un tel échec. Il faut que le souci de la qualité soit intégré à toutes les phases du processus de l'enquête ou des services rendus.

La qualité est une question de *statut* ou de *caractéristique* qui recouvre toutes les caractéristiques d'un objet. Joseph Juran fournit une définition célèbre dans la qualité avec « l'aptitude à l'emploi⁷ » (*fitness for use*). Une définition plus officielle est celle donnée par l'Organisation Internationale de la Normalisation⁸ (ISO) : le niveau auquel une série de caractéristiques inhérentes répondent aux exigences.

Tous les aspects et les caractéristiques de qualité de le rapport de l'expert doit fournir peuvent être séparés en trois catégories.

En premier lieu, l'expert doit garder une attitude entièrement indépendante et impartiale et doit répondre aux questions posées par la cour ou la cour d'appel de façon informée et motivée. L'expert ne doit donc pas enquêter dans les aspects de la dispute qui n'ont pas été présentés par les parties dans leur dispute judiciaire. Il doit en général accepter l'exactitude des faits incontestés ou des points sur lesquels les parties sont d'accord. Cela peut nuire à la qualité du rapport si les faits (tels qu'ils sont présentés par les parties ou définis par le juge) ne correspondent pas à la vérité, et peut aussi avoir de l'influence sur l'exactitude objective de la réponse donnée par l'expert. Le « Code de Conduite pour les Experts judiciaires dans les cas de droit civil et administratif⁹ » offre une clause de sauvegarde dans l'explication sous l'article 4.11. Elle affirme : « *En principe, l'expert doit fournir un rapport qui répond aux termes de référence de la mission. Cependant, si l'expert, sur la base de l'expertise, croit devoir faire des remarques qui ne sont pas immédiatement liées aux termes de référence suscités, mais qui sont importants pour l'instruction, il en fera rapport à la partie mandant l'instruction.* » On s'attend bien sûr à ce que l'expert traite cette compétence avec prudence, tout en l'utilisant si elle est importante pour la qualité du produit final.

Deuxièmement, (la façon de rédiger) le rapport de l'expert doit répondre à certaines exigences judiciaires et procédurales. L'expert doit prendre en compte le principe du contradictoire, doit donner aux parties l'occasion de faire des remarques ou des demandes et doit rendre compte

⁷ Voir, entre autres, *Juran on Leadership for Quality*, Joseph M. Juran

⁸ ISO 9001:2008

⁹ Ce Code de Conduite doit être compris comme un instrument pour améliorer la qualité des experts judiciaires lors de procédures civiles et administratives. Il a été créé par le Bureau Central des Appels et grâce à la consultation des présidents de secteur des cours et cours d'appel. La dernière version en date, version 3.7 – Janvier 2012, est disponible sur www.rechtspraak.nl.

de la façon dont il a traité ces aspects dans le rapport. En outre, l'expert doit se conformer à un certain nombre de règles et d'exigences officielles qui découlent par exemple de sa désignation, de la loi ou des directives pratiques pour les experts dans les cas de droit civil néerlandais. Les instructions les plus importantes sont données dans l'encadré suivant, par ordre décroissant. Cette hiérarchie amène l'expert à suivre les méthodes décrites dans le jugement de sa mission plutôt que les instructions relatives à la pratique.

Directives pour l'expert

Pour exécuter son enquête, l'expert doit suivre la mission et les instructions qui lui ont été données dans les documents suivants.

- Jugement ou ordre de mission;
- Lettre d'instructions avec le jugement ou l'ordre;
- Articles 194-200 et 202 du Code de Procédure Civile Néerlandais (*Rechtsvordering*);
- Directive sur les pratiques de l'expert dans les cas de droit civil néerlandais;
- Rapport d'expert modèle.

Règles générales:

- Le Code de Conduite pour les Experts Judiciaires dans les cas de droit civil et administratif;
- Les règles de conduite de son propre domaine d'expertise;
- Les règles générales en matière d'expertise.

De ce fait, les aspects de qualités ne sont pas mentionnés. Finalement, les aspects et caractéristiques d'ordre pragmatique jouent un rôle aussi. Par exemple, il est nécessaire que les conseils soient prodigués dans des délais raisonnables, que l'expert ne dépasse pas l'avance qu'il avait estimé et que les parties aient payée, et que le rapport soit écrit de façon claire et intelligible. Dans l'encadré ci-dessous, nous avons fourni quelques questions qui sont posées sur l'aspect de la qualité du rapport d'expert et qui ne touchent pas directement à la qualité du contenu.

Exemples d'aspects de qualité tiers

1. Est-ce que le champ d'expertise est suffisamment clair et a été démontré de façon satisfaisante ?
2. Est-ce que l'expert connaît la procédure ?
3. Est-ce que l'avance requise était nécessaire ?
4. Est-ce que la détermination des frais jointe à la facture est claire et conforme au budget ?
5. Est-ce que l'alignement intérimaire avec la cour ou la cour d'appel (s'il est désiré) a été satisfaisant ?
6. Est-ce que l'expert a fini sa mission dans les temps (délais de 13 semaines) ?

7. Est-ce que le rapport de l'expert est établi de façon claire ?
8. Est-ce que la discussion de fond est pertinente ?
9. Est-ce que l'expert était facilement joignable, et est-ce qu'il a été attentif à l'alignement de sa mission?

Qualité

L'assurance qualité concerne toutes les mesures pour définir une procédure et des objectifs en termes de qualité, et pour atteindre ces objectifs de façon efficace. Une de ces mesures est l'évaluation régulière du système par une norme externe telle que ISO 9001.

Au cœur de tout système de qualité, on retrouve la roue de qualité de Deming¹⁰, qui renvoie elle-même à Francis Bacon¹¹. La roue de qualité décrit le processus cyclique de « planifier, développer, contrôler, agir » (*plan, do, check, act*)¹². Pour une assurance de la qualité, il faut que tous les résultats de tous les processus soient évalués pour déterminer si le résultat final satisfait aux intentions. Les déviations doivent être évaluées et si nécessaire entraîner une amélioration du processus. Si l'on se repose sur les normes de gestion de qualité telles que ISO 9001-2008, dans toute situation d'externalisation, l'aptitude du fournisseur (de services) doit être systématiquement évaluée et assurée¹³.

L'évaluation formelle, ou même la certification du système pour assurer la qualité des rapports de l'expert n'est pas évidente. On peut dériver les exigences des normes communes qui peuvent aussi contribuer à la qualité de rapports. Pour ce qui est de l'enquête de l'expert, cette contribution se trouve dans le droit, les règles et autres documents en vigueur (voir la liste suscitée). L'assurance qualité en termes de désignation de l'expert judiciaire requiert avant tout une évaluation suffisante de l'aptitude de l'expert au moment où il est nommé. Le principal enjeu devient de savoir s'il est possible de démontrer que l'expert est capable de répondre aux questions très précises. De plus, il est aussi important d'évaluer l'aptitude de l'expert à agir dans le contexte de procédures judiciaires. Les registres tels que LRGD, NRGD et NVMSR y jouent un rôle important.

Cela n'est possible que quand la procédure est développée pour que l'autorité judiciaire ainsi que l'expert évaluent la qualité et la pertinence du rapport produit pour répondre aux questions. De façon plus spécifique, le rapport produit doit être examiné dans le contexte du reste de la procédure. Quand les réponses fournies par un rapport sont adoptées par un jugement sans modification, il est donc possible d'y voir un signe d'admissibilité. De même, la question de conformité aux qualités suscitées, en matière de procédure et du point de vue pragmatique, devraient aussi être évaluées. Les autorités judiciaires devraient en outre garder

¹⁰ *Out of the crisis*, W.Edwards Deming

¹¹ *Novum Organum Scientiarum*, Francis Bacon 1620)

¹² Ce cercle est une partie implicite et explicite de ISO 9001:2008 Le cercle est expliqué dans le paragraphe 0.2.

¹³ Par exemple, paragraphe 7.4.1 d'ISO 9001:2008. affirme que l'organisme, en terme d'assurance qualité, doit définir les critères de sélection, d'évaluation et d'examen des fournisseurs de service. L'étendue de l'assurance qualité doit dépendre de l'influence que la qualité fournie par le fournisseur de service a sur le résultat final.

trace de cette évaluation pour pouvoir la consulter pour référence lors de futures désignations. Une politique pour les désignations ne doit pas simplement être fondée sur l'expérience anecdotique et informelle des juges et des greffiers.

Tant qu'un tel système n'existe pas au sein du système judiciaire, les qualités professionnelles et de procédure judiciaire de l'expert peuvent être démontrées par son inscription sur les registres suscités. L'inscription au LRGD nécessite, par exemple, des preuves tangibles des connaissances de l'expert dans son domaine d'expertise, une formation complète en matière d'expertise judiciaire, et des formations professionnelles continues obligatoires. Pour être inscrit au NRGD, les connaissances professionnelles de l'impétrant et son rapport préalable sont examinés. Il faut suivre une formation complète pour devenir membre du NVMSR. Cette formation et l'examen qui s'en suit se concentrent de façon claire sur les aspects judiciaires du comportement de l'expert à la cour. Tous les membres sont des experts médicaux, et inscrits comme tels. Le Code de Conduite des Experts Judiciaires dans les cas de droit civil et administratif s'applique à tous les membres¹⁴. De ce fait, il semble que les raisons soient d'offrir une assurance des aspects de qualité pour le contenu. Dans la plupart des cas, cela couvre aussi la satisfaction des aspects de qualité pragmatiques. Il faut prêter une attention particulière lors de la formation initiale, de la formation continue et des sessions d'évaluation par les pairs. Ces dernières caractéristiques et aspects de l'expert devraient être évalués et communiqués à l'expert. L'expert reçoit un retour d'information indispensable sur sa mission, qui l'amène, suivant la roue de Deming, à évaluer et décider si l'exécution était conforme au plan ou si elle doit être corrigée à l'avenir.

Les auteurs savent que le système judiciaire ne désire pas alourdir leur charge de travail. C'est du travail supplémentaire qui n'est pas conforme avec l'attitude distante du système judiciaire envers les tiers dans le cours de procédures judiciaires. Cependant, il faut développer un mécanisme pour que l'expert puisse évaluer la performance de son travail. Sinon, l'expert ne peut ni corriger ni améliorer son travail.

Dans tous les cas, il est nécessaire que l'expert reçoive d'office et automatiquement le jugement rendu après son rapport. L'expert pourra de cette façon évaluer son propre travail (de façon limitée). Pour ce qui est du reste, comme le respect des délais ou la clarté des formulations, de simples formulaires d'évaluation pourraient être créés. Cela nécessite donc la coopération des juges. Par ailleurs, le registre pourrait aussi avoir un rôle important dans la présentation du retour d'information de la cour à l'expert en lui fournissant un court formulaire d'évaluation type.

Jusqu'à maintenant, les cours et cours d'appels semblent hésiter à jouer un rôle aussi actif dans l'assurance qualité du travail de l'expert judiciaire. Les auteurs ont encouragé une cour à mettre en place une évaluation officielle à but d'assurance qualité, mais cette tentative a échoué car la cour l'a considérée incompatible avec son rôle passif. Pour l'évaluation, il a été

¹⁴ Quand un expert est inscrit, il est fait référence à ce Code de Conduite, même s'il n'est pas toujours envoyé. Tous les experts du LRGD y sont contractuellement tenus.

fait référence aux parties. Cependant, il semble clair que cela n'aboutira pas à un résultat utile. La confrontation à un rapport d'expert ainsi généré est une expérience ponctuelle pour les parties d'une procédure et n'aura pas de conséquences pratiques pour elles. Il se peut aussi que l'avis et les conseils de l'expert ne soient pas au goût de toutes les parties.¹⁵

Les auteurs pensent que cela n'est pas incompatible avec le rôle passif du judiciaire quand le juge offre quelques domaines d'évaluation (i.e. le temps, le budget, les réponses correctes aux questions, une formulation claire, dans quelle mesure l'expertise a été utile pour le verdict).

Il faut aussi noter que le juge ne peut pas être trop passif quand il s'agit d'évaluer l'aptitude de l'expert. C'est par exemple le cas quand les parties sont d'accord sur l'expert à nommer, mais ne peuvent décider si cette personne est apte à être expert dans cette instruction judiciaire. Quand un tiers mène une enquête pour offrir des solutions à la question relative au sujet principal du verdict, c'est un élément essentiel de l'assurance qualité (selon les paragraphes 7.41 et 7.42 d'ISO 9001 :2008 par exemple) que d'évaluer si ce tiers est apte à la tâche. Sinon, cela entraînera des coûts financiers (pour une qualité inférieure) et un manque d'efficacité (désaccords). Il est parfois difficile d'apprécier que les réponses du spécialiste aux questions posées sont lacunaires. Dans ces cas-là, le coût est celui d'une perte de qualité (lacunes non identifiées) dans le verdict judiciaire.

Conclusion

Dans la mesure où les procédures judiciaires font de plus en plus appel à des experts, la qualité du jugement judiciaire sera de plus en plus dépendante de la qualité du rapport d'expert. Cela nécessite une assurance qualité solide de l'expert et de son rapport. Il devient donc nécessaire que le juge prenne un rôle actif et que l'expert reçoive un retour d'information structuré. Les registres d'experts existants peuvent contribuer de façon utile à l'assurance qualité des rapports d'experts.

Cet article, écrit en néerlandais, est d'abord paru dans Trema, Journal des Tribunaux aux Pays-Bas.

¹⁵ Il est des cas connus pour lesquels les parties ont trouvé une solution à l'amiable après obtention du rapport de l'expert. Ce rapport a apparemment rendu justice aux deux parties, ce qui devrait aussi attester de sa bonne qualité.