**DE l’ISO 9001 à la NFX 50-110 :**

L’ISO 9001 est un système de management de la qualité qui relève avant tout de problématiques de gestionnaires qui règnent en maître dans une société où la « valeur métier » s’est dégradée, et où en conséquence l’on s’attache à améliorer le management, le fonctionnement, les flux divers et variés, en un mot à satisfaire des exigences organisationnelles.

Ce mot magique « certification ISO 9001 » ne doit pas nous faire croire que l'on peut remplacer le savoir, l'intelligence, l'imagination, l'intuition, l'expérience, en un mot « le savoir faire » par un ensemble de processus qu'il suffirait d'appliquer pour arriver au bon résultat.

De mon expérience la certification ISO 9001 valide une compétence expertale mais pas la compétence technique.

Et la dimension fondamentale et incontournable c’est bien la compétence technique de l’expert, qui est d’ailleurs à l’origine de sa désignation.

Nous avons tous entendu parler - tout au moins officieusement - de rapports émaillés d’expressions sibyllines, de contre sens, de mots impropres, d’erreurs d’appréciation, de normes inventées, de travaux prescrits irréalisables, de chiffrages erronés, de rapports inexploitables, toutes choses qui sont les expressions d’insuffisances et d’arbitraire.

C’est ce que j’appelle l’expertise d’opinion basée sur une parole considérée comme vérité, du simple fait qu’elle émane d’une autorité.

C’est la vérité parce que les autorités disent que c’est la vérité.

La terre est plate parce qu'il est de l'intérêt de l'autorité de considérer qu'elle est plate. Cette façon d’aborder la réalité n’est pas le propre du XVIIe siècle.

Cela n’est pas acceptable dans un monde fondé sur la pensée critique et les principes moraux qui en découlent.

C’est préjudiciable aux parties, c’est préjudiciable à la justice, c’est préjudiciable à la société en général.

Alors comment tuer l’expertise d’opinion, et renforcer la « valeur métier » dans un monde où elle s’étiole ?

Certes, on pourra s'interroger… (je cite)… sur les notions de vérités scientifiques et de vérités techniques, sur les limites de ces vérités dans le temps et dans l'espace, sur la faillibilité scientifique expertale, sur les vérités et incertitudes à l'origine de l'existence d'un conflit technique, sur les controverses techniques, etc…etc…

mais indépendamment des expressions philosophiques, ne serait-il pas utile, voire indispensable, d’appliquer des METHODOLOGIES, ici et tout de suite, qui seraient de nature à offrir des garanties ?

C’est un sujet qui est dans l’air du temps.

N’étais-ce pas d’ailleurs le thème de la Compagnie des experts agréés par la cour de cassation, lorsqu’elle organisa un colloque sur les critères DAUBERT ?

Il est admis que l’expertise de qualité ne peut être le fruit du hasard ou de l’arbitraire, mais le résultat d’une pensée critique (soit pensée analytique ou pensée scientifique).

La pensée critique est objective, peu importe qui établit le raisonnement, les résultats seront identiques. Elle se fonde sur des faits, analyse les causes et les conséquences, elle est intellectuelle et non émotionnelle.

Elle entretient un lien solide avec la morale sachant que l’on ne peut ni tricher ni mentir avec des faits objectifs.

Pour être acceptée elle doit permettre à chacun de connaître les fondements et les éléments sur lesquels on s’appuie pour étayer un raisonnement et une analyse logique, avec une traçabilité des données techniques, et une justification des résultats, intelligibles pour les non spécialistes.

Sachant qu’il ne peut pas y avoir de demi mesure entre la pensée critique et la pensée d’autorité, nous avons recherché un outil méthodologique, qui fixe des principes à appliquer pour assurer la cohérence et la pertinence d’une telle démarche.

La NFX 50-110 peut nous aider en cela… (par exemple)…

- évaluation et appréciation de la totalité des données d’entrée

- élaboration systématique d’une chronologie historique exhaustive

- renvoi systématique à des éléments tangibles, vérifiables, démontrables qui valident les propositions

- et toutes choses qui seront développées par MM. DUGOURD et TUFFERY.

Le sujet en fait est de respecter une méthodologie crédible pour mener l’expertise, et d’en apporter la preuve.

Je vois trois intérêts majeurs à cela.

Un intérêt intellectuel :

La pensée critique est préférable à la pensée d'autorité, car comme dirait Einstein « *La croyance absurde en l’autorité est le pire ennemi de la vérité*».

C’est une question de principe, et si j’insiste c’est qu’elle ne va pas de soi, car contrairement aux apparences, dans nos sociétés il y a un abandon de la pensée critique.

C’est l’expression d’une époque…

D’ailleurs la première revendication de certains experts n’est-elle pas d’obtenir une parcelle de l’autorité publique conférée au juge - comme s’il s’agissait d’un objectif en soi - alors que le seul combat qui vaille est de gagner une parcelle d’autorité et de maîtrise sur soi-même.

Un intérêt social :

La capacité d’une culture à survivre est fondée sur la confiance.

A défaut de confiance, c’est la défiance et la défiance c’est la rupture des liens.

L’expertise est bien l’une des expressions où le risque pris par la société est le plus grand.

Quand on pense, quand on pense que l’on impose à des parties de faire confiance à des inconnus désignés par un juge.

Ce n’est pas rien.

Dans une telle situation, l’insuffisance à des conséquences tragiques pour les individus, mais aussi pour la justice en particulier et la société en général.

Un intérêt économique :

Parce qu’il s’agit de précéder les évènements, et non d’être à leur remorque.

Ce monde hyperconnecté défie désormais les cols blancs.

Il s'agit là d'un point d'inflexion essentiel.

Il faut bien comprendre que les marchés protégés et le principe de la rente sont en voie d’extinction.

La logique des décisions européennes (voir l’arrêt PENARROJA) et françaises (voir le décret du 20/01/2012 et la procédure participative), conduit l’expertise à devenir une prestation de service dans un marché ouvert et exposé.

Dans ces conditions, il est important de motiver et de former les uns et les autres pour entrer dans la catégorie du mieux et du meilleur, car demain il ne suffira peut-être même plus d'être bon.