# « Création d'un outil d'autodiagnostic exploitable en Qualité en Expertise, à partir de la norme NF X 50-110»

R. CARRILLO

L. DORMARD

A. GOBIN

K. MONTEIRO.

**TUTEUR:** G. FARGES

**MASTER MANAGEMENT DE LA QUALITE, UTC, 2008-2009.**

**QP10, Projet d'intégration.**

Compiègne, 15 Décembre 2008

# « Création d'un outil d'autodiagnostic exploitable en Qualité en Expertise, à partir de la norme NF X 50-110»

R. CARRILLO, L. DORMARD, A. GOBIN, K. MONTEIRO, MASTER MANAGEMENT DE LA QUALITE, UTC. Tuteur: G. FARGES, QP10.

2008/2009

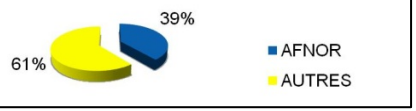
## 1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

| | |
|---|---|
| Q | Experts, porteur du projet. |
| Q | Absence de facilité d'exploitation d'un référentiel |
| O | Entité ayant besoin d'une expertise |
| Q | Au moment ou il y a besoin d'une expertise |
| C | Enquête, retour d'expérience |
| P | ▪ Demandes d'expertise en augmentation : ~300.000 expertises judiciaires par an [3]<br>▪ Augmentation des exigences de la qualité des expertises.<br>▪ Cas d'expertise non conforme ou non satisfaction du client |

## 2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

**Recherche des fonctionnalités souhaitées par les experts:**

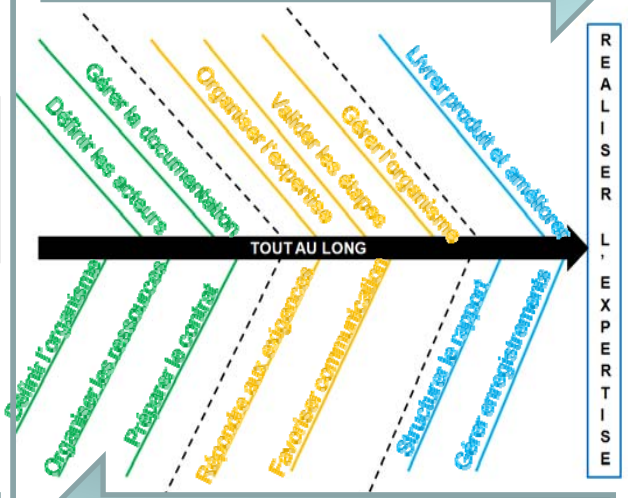
**Répartition des experts contactés** (133 experts)



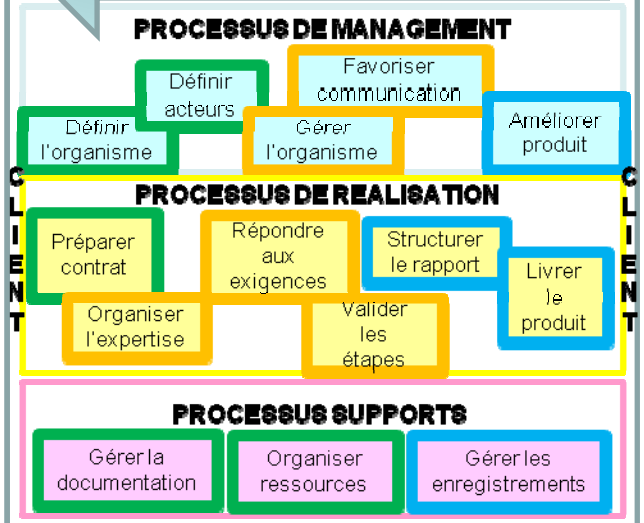

**Synthèse des fonctions essentielles**

- Facilité d'exploitation par tout expert.
- Suivi des exigences de la NF X 50-110 [1].
- Visibilité en un coup d'œil des résultats.
- Capacité d'identifier les améliorations à réaliser.

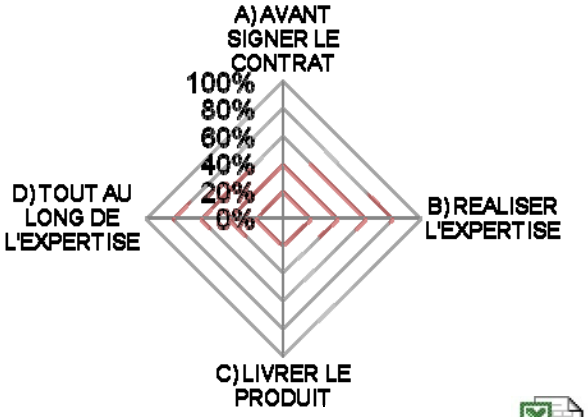
## 3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES




## 4.- VISUALISATION GLOBALE DES PROCESSUS D'EXPERTISE




## 5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES




## 6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

**Enseignements :**

- Importance d'une méthodologie robuste
- Points réguliers avec tuteur permettent de suivre un fil directeur.

**Améliorations :**

- Possibilité de changer la pondération des bonnes pratiques de façon simple.
- Indiquer les axes qui présentent les risques majeurs pour la réalisation de l'expertise.
- Considérer le retour d 'experts après publication de l'outil.
- Continuation du sujet pour un deuxième groupe.

Voir Références Bibliographiques

Compiègne, 15 Décembre 2008

1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

4.- VISUALISATION GLOBAL DES PROCESSUS D'EXPERTISE

5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

# CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

| ***Source***:[8] | |
|---|---|
| **DONNÉE D'ENTRÉE** : Comment aider à maitriser ou améliorer la qualité des pratiques en expertise? | |
| **QUI**<br>Quelles sont les personnes impliquées par le problème ? | Porteur du projet<br>Les experts et ceux qui souhaitent faire une expertise<br>Ceux qui veulent une expertise |
| **QUOI**<br>Quel est le problème ? Quels faits le prouvent ? | Absence de facilité d'exploitation d'un référentiel.<br>Existence d'autodiagnostic non disponible pour l'ensemble des entités (création et utilisation exclusive de certaines entités) |
| **OU**<br>Où se pose le problème ? | Entité (personne, société, etc.) ayant besoin d'une expertise |
| **QUAND**<br>Quand apparaît le problème ? | Lors d'un besoin d'une expertise |
| **COMMENT**<br>Comment mesurer le problème et sa résolution ? | Enquête sur un panel d'experts (connaissant et/ou utilisant la norme)<br>Nb de clients non-satisfait de l'expertise<br>Retour d'expérience d'outil d'autodiagnostic |
| **POURQUOI**<br>Pourquoi doit-on passer du temps et de l'énergie dessus ? | Demandes d'expertises en augmentation<br>Cas d'expertises non conforme et/ou non-satisfaction du client<br>Augmentation des exigences de la qualité des expertises. |
| **DONNÉE DE SORTIE** : Créer un outil d'autodiagnostic exploitable en Qualité Expertise, à partir de la norme NF X50-110. | |

1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

4.- VISUALISATION GLOBAL DES PROCESSUS D'EXPERTISE

5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

# CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

***Source***:[8]

**DONNÉE D'ENTRÉE** : Comment aider à maitriser ou améliorer la qualité des pratiques en expertise?

**Expertises domaine alimentaire :**
**Plus de 160 000 analyses et diagnostics réalisés en 2007 par l'AFSSA**
**(Une analyse peut concerner les 60 millions de français) [2]**

**Expertises domaine judiciaire :**
**Environ 300 000 expertises judiciaires ordonnées chaque année [3]**

**Expertises domaine assurance :**
**Entre 4 à 5 millions d'expertises par an mandatées par les assurances pour des dommages [4]**

**DONNÉE DE SORTIE** : Créer un outil d'autodiagnostic exploitable en Qualité Expertise, à partir de la norme NF X50-110.

1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

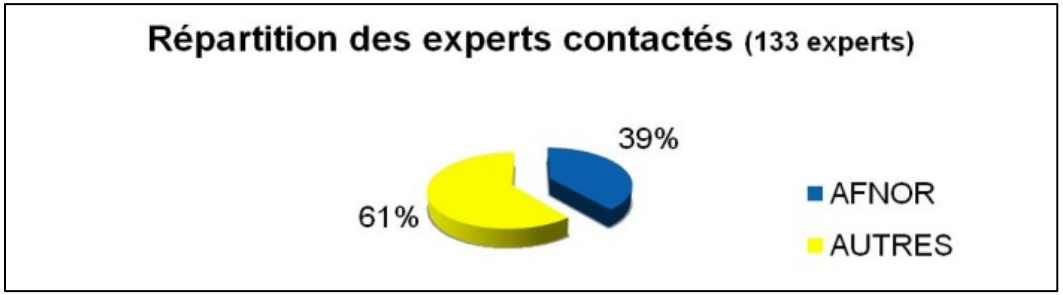
4.- VISUALISATION GLOBAL DES PROCESSUS D'EXPERTISE

5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

# DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

## Recherche des fonctionnalités souhaitées par les experts




Une enquête a été réalisée auprès d'un panel d'experts de secteurs différents, orienté sur les cinq axes ci-dessous afin d'établir au mieux les fonctionnalités de l'outil :

- Pourcentage d'experts connaissant ou appliquant la norme NF X 50-110.
- Existence ou usage d'autres référentiels en Qualité Expertise.
- Bonnes pratiques suggérées pour anticiper les réclamations client.
- Existence ou utilisation d'un outil d'aide dans le processus d'expertise.
- Fonctions essentielles attendues d'un outil d'autodiagnostic

## Synthèse des fonctions essentielles

- Facilité d'exploitation par tout expert ;
- Suivi des exigences de la NF X 50-110 ;
- Visibilité en un coup d'œil des résultats ;
- Capacité d'identifier les améliorations à réaliser.

# NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

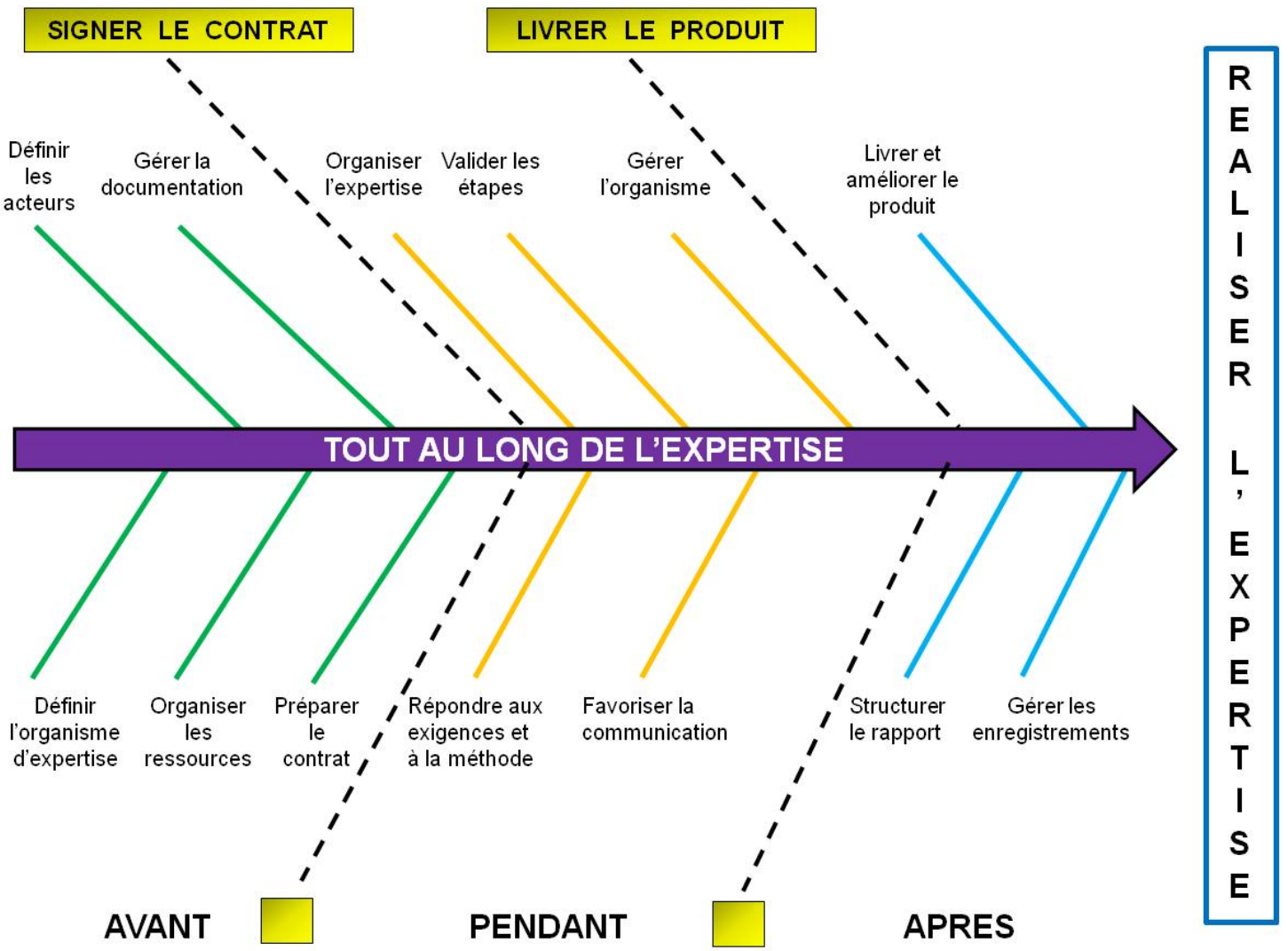
2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

4.- VISUALISATION GLOBAL DES PROCESSUS D'EXPERTISE

5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS




***Source***: [8]

# VISUALISATION GLOBALE DES PROCESSUS D'EXPERTISE

1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

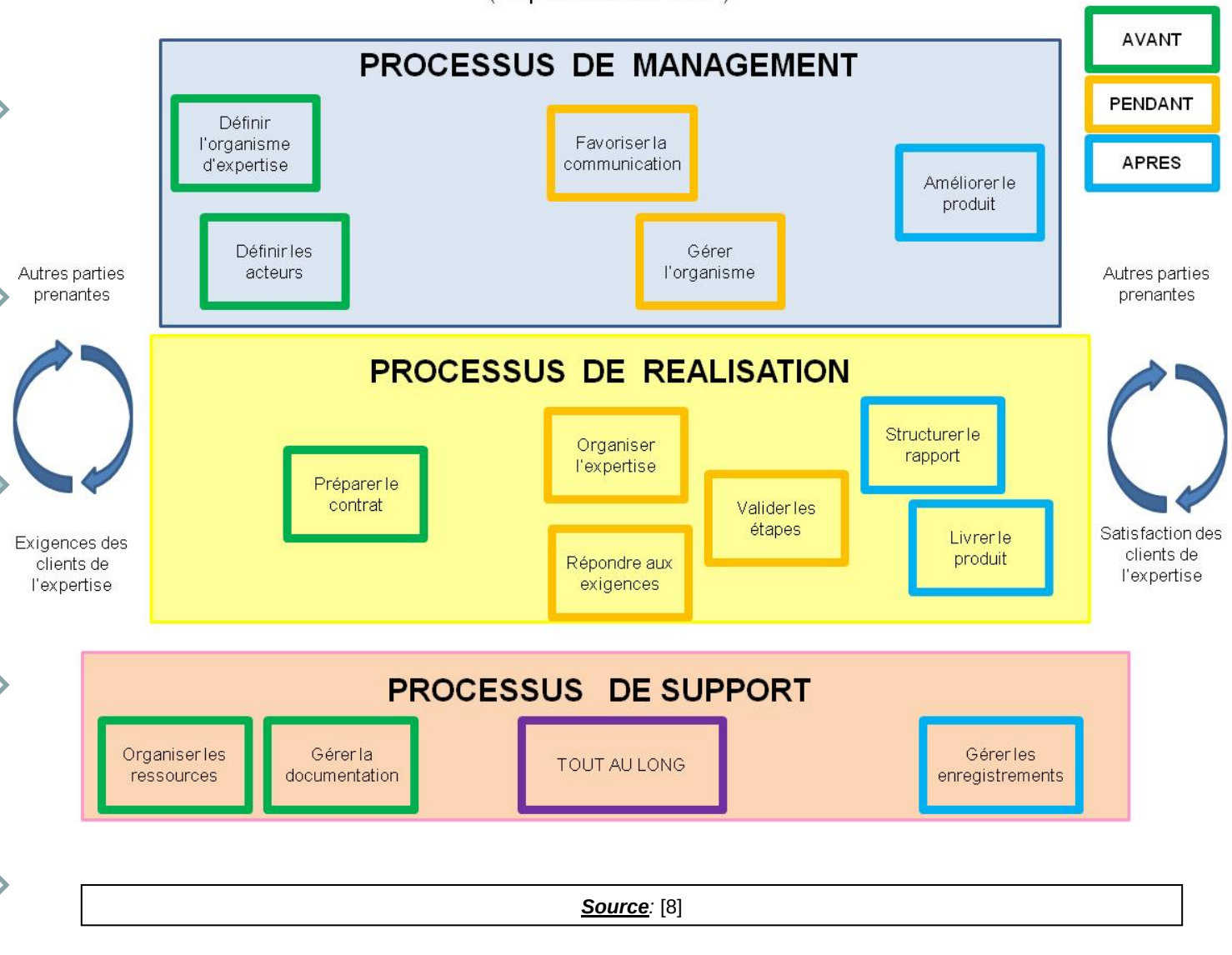
4.- VISUALISATION GLOBAL DES PROCESSUS D'EXPERTISE

5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

## Cartographie des Processus: Réalisation d'une expertise

(Inspiré de l'ISO 9001)




***Source***: [8]

1.- CLARIFICATION DE LA PROBLEMATIQUE

2.- DEFINITION DU CAHIER DES CHARGES

3.- NF X 50-110 : RECHERCHE DES ACTIONS ESSENTIELLES

4.- VISUALISATION GLOBAL DES PROCESSUS D'EXPERTISE

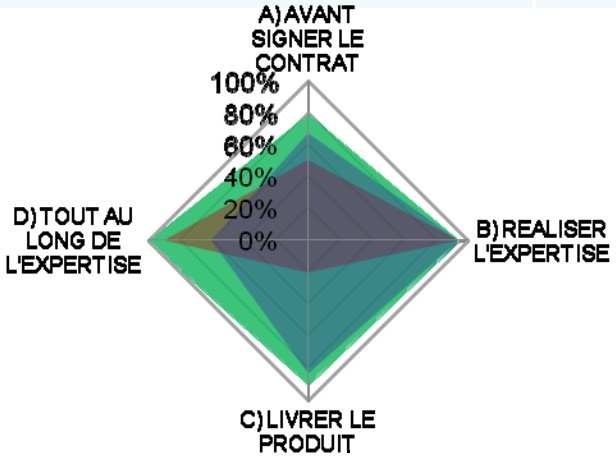
5.- EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

# EXPLOITATION DES BONNES PRATIQUES

| CAHIER DES CHARGES | PROJET |
|---|---|
| Facilité d'exploitation par tout expert | ▪ Utilisation d'un logiciel connu pour tout le monde: Excel<br>▪ Incorporation d'une feuille Excel d'informations<br>▪ Outil basé sur un approche chronologique |
| Suivi des exigences de la NF X 50-110 | Indication du chapitre de la norme pour chaque bonne pratique |
| Visibilité en un coup d'œil des résultats | Utilisation des graphes radar |
| Capacité d'identifier les améliorations à réaliser | ▪ Pour chaque item de bonnes pratiques<br>▪ Par étape: avant, après, pendant et tout au long de l'expertise<br>▪ Indication de la moyenne et l'écart-type. |

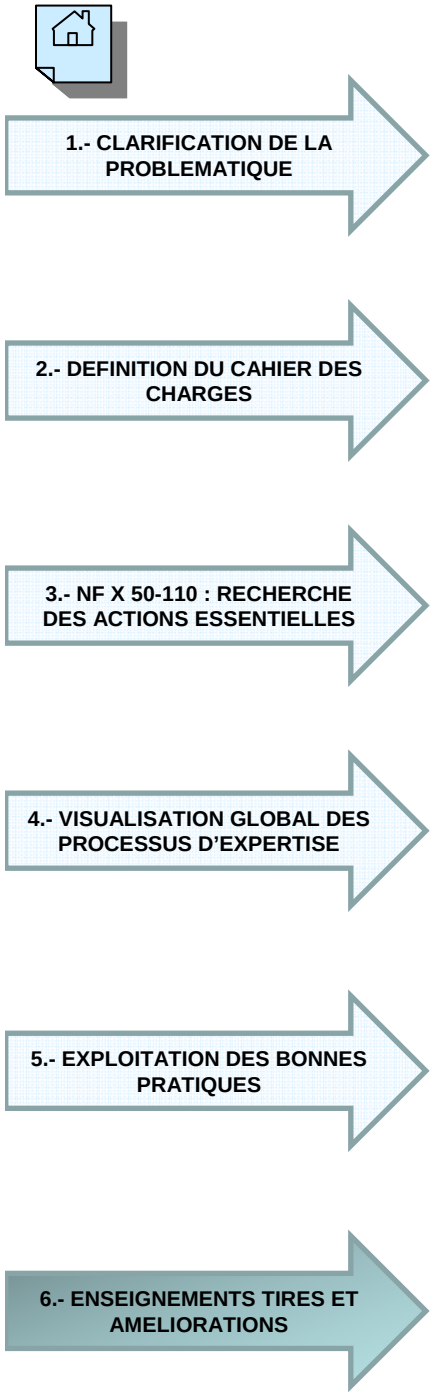
*Voir fichier Excel*




**Temps estimé d'autoévaluation** : 30 min par expert (117 bonnes pratiques)

**→ Possibilité d' autoévaluation par plusieurs experts.**
**→ Perspectives:**
**Validation par l'AFNOR**
**Publication d'un article (Revue Expert)**
*www.revue-experts.com*

***Source***: [8]




# ENSEIGNEMENTS TIRES ET AMELIORATIONS

**Enseignements :**

- Importance d'une méthodologie robuste
- Points réguliers avec tuteur permettent de suivre un fil directeur.

**Améliorations :**

- Possibilité de changer la pondération des bonnes pratiques de façon simple.
- Indiquer les axes qui présentent les risques majeurs pour la réalisation de l'expertise.
- Considérer le retour d 'experts après publication de l'outil.
- Continuation du sujet pour un deuxième groupe.

# REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES


[1] NF X50-110. Qualité en expertise: Prescriptions générales de compétence pour une expertise. ANTONI, BERTHON, BETRANCOURT, ET AL. 2003 . Association Française de Normalisation (AFNOR). 28p.

[2] Agence Française de Sécurité Sanitaire – AFSSA. Rapport annuel 2007. http://www.afssa.fr/RA2007/Documents/RA-2007-Interactif.pdf (Page consulté le 10/12/08)

[3] MATET, Patrick. Conférence de consensus "Les bonnes pratiques judiciaires de l'expertise civile". Réunion du 28 mars 2007. Disponible sur http://www.urmlmp.org/pdf_rds/Doc5Matetexpertise2.pdf (puis renvoi sur le site www.revue-experts.com). Page consulté le 10/12/08.

[4] Revue Experts. Revue de l'expertise en dehors ou à l'occasion des conflits. (http://www.revue-experts.com/) Page consulté le 01/12/2008.

[5] Controverse sur la contre-expertise des moules. Journal Le soir, 06/08/08.

*http://www.lesoir.be/actualite/sciences_sante/controverse-sur-la-contre-2008-08-06-624017.shtml* (Page consultée le 09/10/08)

[6] Cyclisme: contre-expertise positive. Journal Le Vif, 16/09/08.

http://www.levif.be/belga/sports/78-10-66181/cyclisme--contre-expertise-positive-pour-duenas.html (Page consultée le 09/10/08)

[7] Charm el-Cheikh: les juges ordonnent une contre-expertise. Journal 20 Minutes, 13/10/08;

http://www.20minutes.fr/article/241490/Monde-Charm-el-Cheikh-les-juges-ordonnent-une-contre-expertise.php (Page consultée le 09/10/08)

[8] CARRILLO, Roxana, DORMARD, Laurent, GOBIN, Audrey, MONTEIRO, Katiane. Création d'un outil d'aide à l'autodiagnostic en Qualité en Expertise à partir de la nome NF X50-110. Projet d'intégration QP10, MASTER Management Qualité, UTC 2008-2009.

[9] Site web : Management de la qualité- Extranet- Support d'outils qualité. Disponible sur http://www.utc.fr/mastermq (Page consultée le 06 octobre 2009)