

Contrôle de procédure du point de vue des juristes

par Thomas M. Kull /Zollikon/Suisse

Votre direction de congrès m'a prié de vous exposer le contrôle de procédure du point de vue des juristes. Laissez moi vous l'exposer rapidement, au vu de l'état d'avancement de la matinée et des estomacs qui crient famine!

La procédure

Le mot «procédure» provient du mot latin «processus» et ne signifie rien d'autre que «déroulement». Le mot a d'abord trouvé une utilisation élargie dans le domaine du droit. Il servait à désigner le déroulement chronologique lors du traitement de problèmes juridiques avec comme but d'établir le droit jurisprudentiel, avec un déroulement toujours identique. Ce n'est que plus tard que le mot trouva une signification en économie et aujourd'hui la notion nous énerve surtout dans le domaine de contrôle de qualité (CQ) ou du management de qualité (MQ). «CQ/MQ orienté par une procédure» et d'autres combinaisons sensées essaient de rendre attentif au fait que qu'un produit défendable ne peut être fabriqué qu'en suivant une procédure rigoureuse: un fait qui est très familier des juristes depuis l'époque des romains.

Maintenant posons-nous la question, à quoi doivent servir les procédures de contrôles et également la question pourquoi vraiment une procédure doit être contrôlée : uniquement parce qu'il existe des incidents qui peuvent perturber la procédure. De tels incidents commuent la plupart du temps la

procédure bien ordonnée en une procédure en vrac, un vrai chaos. De plus, ces incidents peuvent engendrer diverses séquelles. Le produit acceptable, qui ressort du chaos, devient soudain un produit fortuit – un «bon» produit parmi beaucoup de déchets est la résultante du chaos.

Non, d'autres séquelles peuvent aussi se présenter:

- Les produits non conformes (hasard) peuvent porter préjudice aux humains; on peut en arriver à des procédures pénales dues à des lésions corporelles ;
- Les produits non conformes ne peuvent pas être livrés, cela engendre des retards en attendant la reproduction de produits conformes: défaillance et retard de livraison peuvent faire des dégâts, ce qui rend le producteur encore une fois responsable : des produits non-conformes coûtent plus que juste leur simple remplacement ;
- Des produits non conformes ne fonctionnent pas et ont des conséquences de responsabilité produit pour le fabricant, car des tiers qui n'y sont pour rien peuvent avoir des lésions par le produit, et enfin , le pire
- Des produits non-conformes peuvent faire venir les autorités publiques sur place et entraîner la fermeture de toute l'entreprise, car l'Etat n'autorise pas, que des produits fortuits, issus d'une production désordonnée, arrivent sur le marché et mettent en péril la santé publique.

Et encore et toujours la question de responsabilité

Dans tous ces cas se pose toujours la question, qui porte la responsabilité pour ces incidents, en fin de compte aussi qui va payer pour les dommages ou l'amende.

Pour décider, qui est à l'origine de la responsabilité, se pose toujours la question qui doit prouver la responsabilité, ou – comme le disent les juristes – qui doit apporter la preuve à charge. La preuve à charge est dans la réalité un fardeau, car celui qui apporte la preuve à charge, doit aussi en supporter les conséquences en cas de vice de procédure et d'échec: celui qui ne peut pas prouver que quelqu'un d'autre doit assumer le dommage, parce qu' il a déjà commis des fautes ou qu'il remplit le caractère juridique exigé pour le port de la responsabilité (parce qu'il a mis un produit en circulation et ainsi est considéré comme producteur), assumera lui-même les dommages – casum sentit dominus – comme disent les juristes instruits.

Mais il existe aussi le cas opposé, dans lequel quelqu'un doit prouver qu'il n'a pas causé le dommage. Cette répartition du fardeau de la preuve se produit quand, les armes des parties sont très inégales, lorsqu'un très puissant se tient face à un faible. Dans ce cas le plus faible doit uniquement prouver qu'il a subi un dommage à cause du

plus fort, mais jamais, que le plus fort a aussi causé ou provoqué le dommage.

Imaginez-vous que vous deviez – en plus du dommage, que vous avez subi – prouver l'erreur de construction d'un appareil de radiologie, alors que vous n'y entendez rien dans la construction de ce genre d'appareil. Ici, dans le droit de la responsabilité du produit, le producteur en tant que partie forte doit prouver que son produit n'avait pas de défaut.

A ce stade, le producteur responsable d'amener une preuve est souvent en détresse, s'il n'arrive pas d'une manière ou d'une autre, amener la preuve à décharge nécessaire; prouver que son produit ne contenait pas d'erreurs.

Pour amener une telle preuve, il n'existe à mon sens qu'un seul moyen, i.e. le contrôle de procédure:

Uniquement lorsque le producteur peut prouver que grâce à sa procédure de contrôle, avec une probabilité des plus élevées, ce sont toujours les mêmes produits qui sont créés, il pourra aussi rendre crédible, qu'il n'y a aucune raison, pour que précisément le produit endommagé doive comporter une erreur. S'il s'avère que le producteur a une procédure de production rigoureusement contrôlée, le producteur réussira avec la mise en évidence de la procédure de contrôle à apporter une preuve indirecte, que ses produits sont sans exception identiques. Il s'agit dans cette conduite de preuves d'une preuve indirecte: seulement issus de faits, qui ne se voient pas sur le produit controversé, il sera établi de manière indirecte – en présence d'une procédure de production qui s'avère être rigoureusement contrôlée – que tous les produits – y compris celui endommagé ou controversé – auraient du être sans erreurs.

La preuve directe de l'absence d'erreurs, pour un produit spécifique, peut être fournie en regard à la masse de produits qui sont fabriqués de manière industrielle. Une preuve directe est souvent aussi impossible, car le produit a été utilisé et ne se trouve plus en état d'extradition.

Voilà pourquoi dans le cadre du contrôle de qualité, il existe rarement la possibilité d'apporter des preuves directes. Souvent on ne peut qu'essayer, d'assurer la preuve indirecte, en établissant des descriptions de la fabrication du produit, qui soient en mesure de donner des signaux infaillibles: des signaux d'une procédure maîtrisée qui avec une très grande certitude créera un produit, qui satisfera aux exigences énoncées préalablement: la documentation, qui prouve que le producteur maîtrise la procédure, le contrôle, indique une qualité de produit régulière.

Par une continuité dans la procédure et une documentation de procédure (i.e. documentation écrite du déroulement de procédure, contrôle de procédure et vérification du produit) on peut faire en sorte qu'à partir d'une pièce de preuve (objet de référence, échantillon) on puisse conclure de l'état de toutes les autres, produites de manière tout à fait identique.

Cette preuve indirecte est très délicate, car le juge ne peut plus voir ce qu'il en est réellement, mais doit conclure d'après l'échantillon sur la procédure de l'objet incriminé, le produit étant le résultat de la procédure. Le juge doit être convaincu et pouvoir finalement croire, qu'une telle conclusion - quasi un passage du coq à l'âne de l'échantillon au produit fini – est licite: il ne s'agit là pas uniquement de la documentation – comme pour la preuve directe, où le juge peut voir ce qu'il en est réellement - mais aussi de la crédibilité de la procédure, du degré de licite de la conclusion tirée. Seul le juge, auquel on peut accorder de la crédibilité, osera passer du coq à l'âne de l'échantillon au produit. Il doit pouvoir avoir confiance en l'administration de preuves.

Quand on sait comme il est facile d'ébranler la crédibilité, on comprend, que dans la preuve indirecte il faut éviter autant que possible les moments qui pourraient déranger tout ce qui touche à la crédibilité: dans la preuve de qualité, la conformité est ce « tout », à l'exception près de l'égalité!



Celui qui sait, quand il a produit quel produit et de quelle manière, peut plus facilement prendre des mesures

Mais il y a une autre raison pour qu'une procédure de contrôle soit payante: celui qui sait, quand il a produit quel produit et de quelle manière, peut plus facilement prendre des mesures. S'il survient une erreur, le producteur peut rappeler de manière ciblée les produits qui ont été fabriqués de manière incorrecte et ainsi minimiser les dommages pour lui et ses consommateurs.

En résumé ...

On peut dire qu'une procédure de contrôle

- doit présenter des déroulements conformes, pour prétendre avoir des produits de même nature;
- que les déroulements doivent être présentés de manière crédible;
- que les déroulements doivent toujours être identiques;

pour permettre une administration de preuves indirectes. Une preuve indirecte ne peut être exposée qu'ainsi, pour permettre que la conclusion tirée d'un procédé de fabrication sûr soit appliquée à produit isolé.