



La COQEM décide d'une enquête systématique sur le vécu de la situation d'expertise

La Commission fédérale pour l'assurance qualité dans le domaine de l'expertise médicale (COQEM) veut enquêter systématiquement sur la manière dont les personnes engagées dans une procédure d'instruction de l'AI vivent la situation d'expertise. La situation d'expertise n'est pas comparable à une situation thérapeutique, elle sert à établir les faits médicaux dans le cadre d'une procédure juridique. Pour les personnes concernées, elle représente une situation exceptionnelle tout à fait éprouvante. Il faut s'assurer que l'expert·e informe de manière compréhensible sur le but, l'objectif et le déroulement de l'expertise [1] et que l'expert·e garantisse une conduite d'entretien aimable et empathique ainsi qu'une situation d'examen adéquate. De même, en fonction des faits concrets, l'expert·e doit prendre suffisamment de temps pour procéder aux investigations nécessaires et recueillir la description subjective des plaintes [2].

Il convient de constater que la conduite d'un entretien d'expertise et le déroulement de l'examen ont été de plus en plus abordés ces dernières années dans le cadre de la formation des experts et font désormais partie intégrante de celle-ci [3]. Afin d'améliorer la transparence dans le domaine des examens d'expertise, les entretiens entre la personne expertisée et l'expert sont documentés sous forme d'enregistrements sonores et versés au dossier depuis 2022 déjà (art. 44 al. 6 LPGA, art. 7k OPGA) [4]. Ces enregistrements permettent de vérifier l'établissement des faits dans des cas individuels litigieux. Pour l'analyse systématique de l'interaction entre les experts et les personnes expertisées, l'écoute et l'analyse des enregistrements sonores ne sont pas réalisables en raison de l'énorme quantité de données et ne sont possibles que dans quelques cas. [5]. Les données actuelles dans ce domaine reposent donc sur quelques cas litigieux ainsi que sur les enquêtes menées jusqu'à présent par les organisations de patients et de personnes handicapées [6] et ne permettent pas encore de tirer des conclusions représentatives. C'est pourquoi la COQEM veut prendre en compte la perspective des assurés dans le sens d'un contrôle global de la qualité et d'établir une vue d'ensemble de la situation actuelle en matière d'expertises en Suisse pour déterminer les éventuelles mesures à prendre,

notamment en ce qui concerne la formation en matière d'expertises et les lignes directrices professionnelles.

Afin de clarifier la question de l'utilité des enquêtes de satisfaction auprès des personnes concernées, la COQEM a préalablement commandé une étude externe basée sur la littérature, qui présente l'état scientifique d'une telle méthode et spécifie dans quelles conditions un tel instrument pourrait être utilisé efficacement pour l'amélioration de la qualité dans l'expertise médicale. (Rapport de la Prof. Muschalla et al. [7]).

L'enquête doit permettre aux personnes évaluées de faire part à une instance indépendante de leur retour sur l'examen d'expertise sans craindre de conséquences négatives sur les résultats de l'expertise ou sur une future décision de prestation. L'enquête sera réalisée immédiatement après l'examen, avant que le résultat de l'expertise ne soit connu, afin d'exclure toute influence du résultat de l'expertise sur les personnes évaluées (voir à ce sujet Muschalla et al.).

L'enquête à l'intention de la COQEM sera réalisée par voie électronique sur une plateforme en ligne et ne donnera lieu qu'exceptionnellement à un questionnaire imprimé sur papier.

Les résultats de l'enquête permettront d'identifier les éventuelles mesures et de formuler des recommandations y concernant et d'entamer un dialogue sur la qualité avec certain·s expert·s ou centre d'expertise.

Littérature:

1. [Microsoft Word - Vernehmlassungsversion aLL 22.11.2019.docx \(swiss-insurance-medicine.ch\)](#) p. 15
2. [Société Suisse de Psychiatrie et Psychothérapie SSPP \(2016\) Lignes directrices de qualité des expertises de psychiatrie d'assurance](#) p. 15-16
3. [Formation en expertises médicales | SIM – Swiss Insurance Medicine \(swiss-insurance-medicine.ch\), Module 5.](#)
4. [Développement continu de l'AI \(admin.ch\)](#)
5. Rosburg T. et al. (2023). Integration der Versicherten perspektive in die Qualitätsbewertung der Begutachtung. *Therapeutische Umschau*, 80(2), 78-84.
6. [bericht_auswertung-meldestelle-februar-2020-bis-oktober-2021_f_geschwaerzt.pdf \(inclusion-handicap.ch\).](#)
7. Muschalla B. et al. (2023) Utilité des enquêtes auprès des personnes concernées pour l'assurance qualité des expertises médico-assurantielles, particulièrement, en termes d'équité et de satisfaction à l'égard du déroulement des expertises sur mandat de la Commission fédérale d'assurance qualité des expertises médicales (COQEM).