



# QUALITIGES

La démarche novatrice  
d'amélioration continue  
par l'analyse des litiges

Dépôt de marque à  
l'INPI en France

---

Jérôme Turquey le  
23/11/2021



Descriptif de la marque "Qualitiges : la démarche novatrice d'amélioration continue par l'analyse des litiges" déposée à l'INPI en France le 23 novembre 2021.

# Le contexte

Une entreprise ne se retrouve pas en situation de litige par hasard avec ses parties prenantes (clients, fournisseurs, salariés, Etat, association, etc.) et ces litiges sont particulièrement coûteux voire peuvent menacer la pérennité.

L'apparition d'une situation litigieuse traduit avant tout une (des) défaillance(s) dans les processus, ce qui a conduit au litige : un litige n'est en effet jamais fortuit.

Ne pas analyser ce qui a conduit au litige ou peut conduire au litige et rectifier le(s) processus en conséquence, c'est prendre le risque certain de nouveaux litiges dans le futur, les mêmes causes produisant les mêmes effets.

La démarche/méthode Qualitiges est novatrice en matière d'amélioration continue et de RSE (Responsabilité Sociale de l'Entreprise), dans la mesure où elle met en œuvre une double culture à la fois juridique et de management de la qualité afin de permettre le développement équilibré de l'entreprise pour sa pérennité.

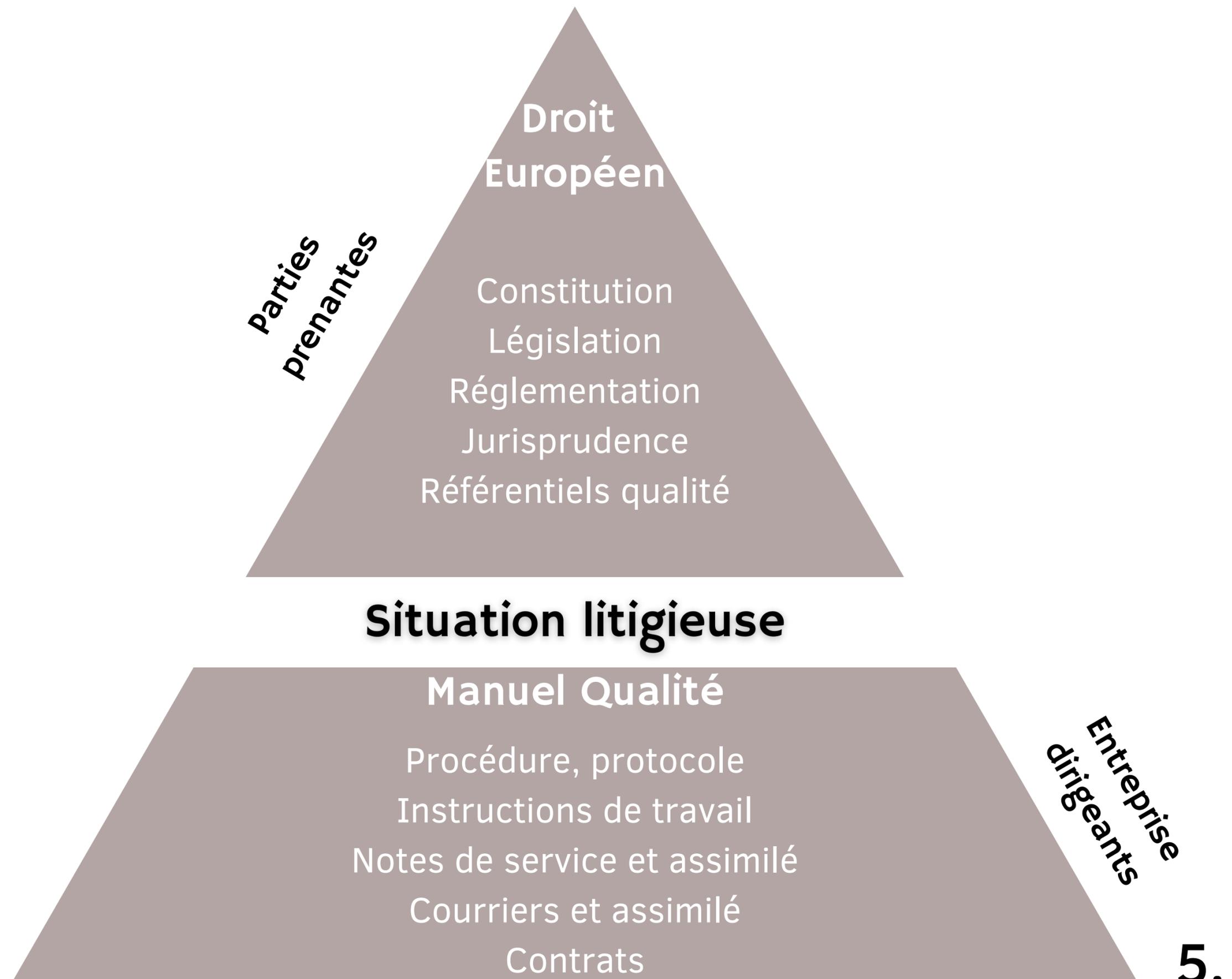
# Logo illustrant "Qualitiges : la démarche novatrice d'amélioration continue par l'analyse des litiges"

Le Logo illustre la caractère novateur de la démarche : le Littré définit la tige comme la partie de la plante qui tend à s'élever verticalement, et qui porte les feuilles, les fleurs et les fruits ; l'entreprise se développe et grandit avec ses services et son personnel telle la tige d'une plante, en devant respecter la hiérarchie des normes représentée sous forme pyramidale : normes juridiques externes (pour l'essentiel: Droit Européen, Constitution, Législation, Règlementation, Jurisprudence, Référentiels Qualité) et normes internes (pour l'essentiel Manuel Qualité, Procédure, Protocoles, Instructions de Travail, Notes de Service et assimilé, Courriers et assimilé, Contrats).

Ce développement doit être équilibré (balance), comme doivent être équilibrées les relations entre les parties prenantes et l'entreprise.



# Qualitiges : la démarche novatrice d'amélioration continue par l'analyse des litiges



# Ce qu'est "Qualitiges : la démarche novatrice d'amélioration continue par l'analyse des litiges

■ « Qualitiges : la démarche novatrice d'amélioration continue par l'analyse des litiges »

est une démarche pragmatique, qui comporte cinq phases sous la houlette de l'expert Qualitiges, que ce soit pour améliorer l'organisation par l'analyse d'un litige qui a eu lieu (« Qualitiges curatif ») ou pour améliorer l'organisation par l'analyse d'un litige qui pourrait naître des carences des normes internes par rapport aux normes externes (« Qualitiges préventif »).

## QUALITIGES CURATIF

- Analyse du jugement éventuel et/ou des pièces du dossier pour identification du(des) processus en cause.
- Analyse (des) processus correspondant et établissement de la matrice des écarts par rapport au droit
- Entretien individuel avec les acteurs du processus
- Constitution d'un groupe de travail pluridisciplinaire avec l'expert Qualitiges comme facilitateur pour analyser les défaillances conduites au litiges et amender les processus et les procédures et/ou documents associés correspondants en conséquence
- Mise à jour du(des) processus et de la (des) procédure(s) et/ou document(s) associé(s) correspondant(s).

## QUALITIGES PREVENTIF

- Revue des processus et des procédures et documents associés correspondants
- Analyse du cadre juridique applicable à ce(ces) processus
- Etablissement de la matrice des écarts
- Constitution d'un groupe de travail pluridisciplinaire avec l'expert Qualitiges comme facilitateur pour analyser les défaillances conduites au litiges et amender les processus et les procédures et/ou documents associés correspondants en conséquence
- Mise à jour du(des) processus et de la (des) procédure(s) et/ou document(s) associé(s) correspondant(s).

# L'outil matrice des écarts de "Qualitiges : la démarche novatrice d'amélioration continue par l'analyse des litiges"

## NORMES INTERNES A L'ENTREPRISE

NORMES  
EXTERNES A  
L'ENTREPRISE

|                      | Manuel<br>Qualité | Procédure<br>Protocole | Instructions<br>de travail | Notes de<br>services et<br>assimilé | Courriers et<br>assimilé | Contrats |
|----------------------|-------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|
| Droit Européen       |                   |                        |                            |                                     |                          |          |
| Constitution         |                   |                        |                            |                                     |                          |          |
| Législation          |                   |                        |                            |                                     |                          |          |
| Réglementation       |                   |                        |                            |                                     |                          |          |
| Jurisprudence        |                   |                        |                            |                                     |                          |          |
| Référentiels Qualité |                   |                        |                            |                                     |                          |          |