

## **Groupe de travail du Traité de coopération en matière de brevets (PCT)**

**Neuvième session**  
**Genève, 17 – 20 mai 2016**

### **ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS DU PCT**

*Document établi par le Bureau international*

#### **RÉSUMÉ**

1. La deuxième enquête réalisée auprès des utilisateurs du PCT a été menée en 2015. Les participants à l'enquête ont fait part d'un degré de satisfaction élevé à l'égard du système du PCT dans son ensemble, du Bureau international et des autres offices et administrations et ils ont constaté des améliorations par rapport aux niveaux de référence arrêtés à l'issue de la première enquête, menée en 2009. Les conclusions de l'enquête figurent dans le résumé, qui fait l'objet de l'annexe I du présent document.

#### **CONTEXTE**

2. Le Bureau international a lancé une enquête auprès des utilisateurs du PCT en 2015 ("Enquête PCT 2015"). Les objectifs de cette enquête étaient les suivants :

a) évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services du PCT fournis directement par le Bureau international;

b) comparer les niveaux de satisfaction par rapport aux résultats de l'enquête menée en 2008-2009 ("Enquête PCT 2009"); et

c) évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services relatifs au PCT fournis par les offices et administrations autres que l'OMPI.

3. L'enquête de 2015 a été élaborée en collaboration avec Mbee.M, un prestataire externe qui avait mené des enquêtes pour l'OMPI concernant les systèmes de Madrid et de La Haye. Les utilisateurs du PCT ont été invités à participer à l'enquête, qui leur a été envoyée sous la

forme d'un lien électronique individualisé, et à transmettre des observations en retour dans n'importe quelle langue. Le modèle des questions posées dans le cadre de l'enquête est reproduit à l'annexe II du présent document.

4. Plus de 10 000 utilisateurs du PCT ont été invités à participer à l'enquête et plus de 1000 personnes y ont répondu. Les personnes ayant répondu à l'enquête ont fait part d'un degré de satisfaction élevé à l'égard du système du PCT dans son ensemble, avec des taux de satisfaction de 89% et 83%, respectivement, pour le Bureau international et les autres offices et administrations.

## **SUIVI**

5. Le Bureau international prend déjà des mesures dans les domaines où les utilisateurs ont proposé des améliorations à apporter aux services fournis par l'OMPI. Les problèmes recensés par les participants à l'enquête à l'égard des services fournis par les offices, agissant en leurs différentes qualités dans le cadre du PCT, ainsi que les commentaires particuliers formulés dans ce contexte, seront communiqués à chacun des offices concernés.

*6. Le groupe de travail est invité à prendre note des résultats de l'enquête menée en 2015 auprès des utilisateurs du PCT, qui sont présentés dans l'annexe I du présent document.*

[Les annexes suivent]

## ENQUÊTE PCT 2015 RÉSUMÉ

### 1. Introduction

La deuxième enquête auprès des utilisateurs du système du PCT<sup>1</sup> a été menée en 2015 ("Enquête PCT 2015"). Cette enquête visait principalement à évaluer le degré de satisfaction des utilisateurs à l'égard des services du PCT fournis par l'OMPI, mais également à recueillir des observations au sujet des fonctions relatives au PCT assumées par d'autres offices et administrations du système du PCT. Les principales conclusions sont les suivantes :

- L'indicateur global de satisfaction concernant les produits et services en matière d'informations relatifs au PCT fournis par l'OMPI était de 89%.
- La formation PCT dispensée par l'OMPI a reçu une note élevée, avec un taux de satisfaction des utilisateurs supérieur à 90% pour les services relatifs à la formation individuelle.
- Les services du PCT fournis par d'autres offices et administrations, dans leur ensemble et en leurs différentes qualités, à savoir en tant qu'offices récepteurs, qu'administrations chargées de la recherche internationale et qu'administrations chargées de l'examen préliminaire international, font l'objet d'un taux de satisfaction globale de 83%.
- Un certain nombre de propositions d'améliorations précises ont été faites par les utilisateurs du PCT concernant la page du site Web de l'OMPI consacrée au PCT, le Guide du déposant du PCT, la formation PCT, le système e-PCT, les services dans les différentes langues et le paiement des émoluments et taxes à l'OMPI.

### 2. Méthodologie suivie pour l'enquête

Les participants à l'enquête ont été priés d'évaluer les produits et services fournis par l'OMPI et d'autres offices, du point de vue de la qualité et de leur satisfaction.

L'enquête était disponible en neuf langues<sup>2</sup>. Des liens individuels vers l'enquête ont été envoyés à 10 830 utilisateurs du PCT par courrier électronique. Les adresses électroniques, y compris celles des déposants et des mandataires, ont été trouvées dans les demandes internationales et dans la liste des abonnés au *Bulletin d'information du PCT*.

Mille trente-six utilisateurs ont répondu à l'enquête, soit un taux de réponse d'environ 10%, ce qui correspond aux normes attendues pour une enquête. Plus de 1000 observations ont également été soumises librement par les participants.

### 3. Participants à l'enquête

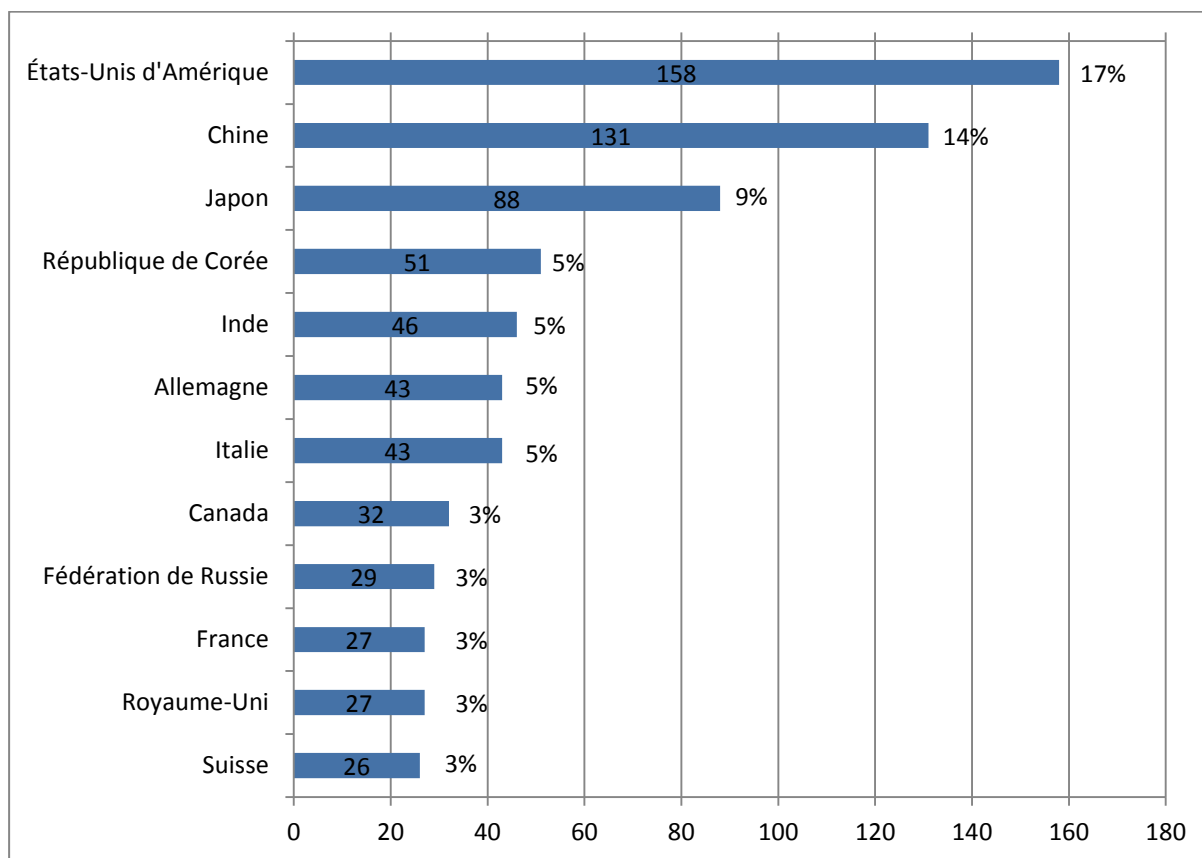
Les participants à l'enquête venaient d'horizons divers et variés même si, en toute logique, la majorité des réponses provenaient de pays faisant une large utilisation du PCT.

<sup>1</sup> Conformément au programme et budget de l'OMPI pour 2014-2015. La première enquête PCT a été menée en 2009.

<sup>2</sup> Allemand, anglais, chinois, coréen, espagnol, français, japonais, portugais et russe.

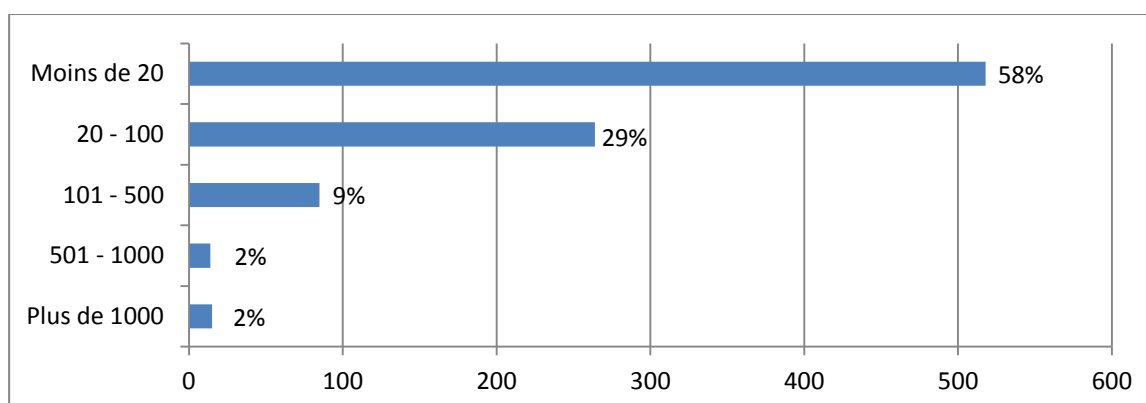
### 3.1 Participation des pays

Les participants à l'enquête provenaient des pays suivants :



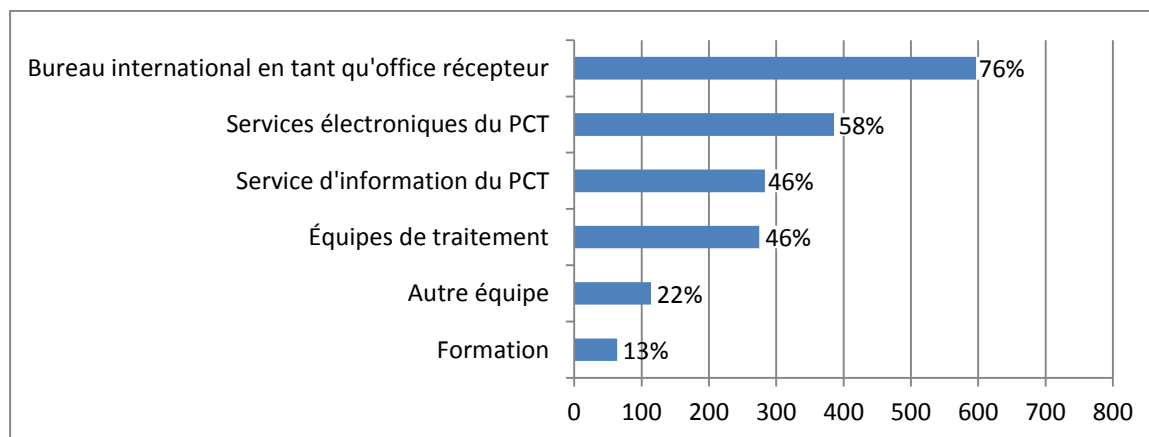
### 3.2 Nombre de demandes PCT déposées chaque année

Sur l'ensemble des participants à l'enquête, 4% déposaient plus de 500 demandes internationales par an, 38% déposaient entre 101 et 500 demandes internationales par an et 58% en déposaient moins de 20.

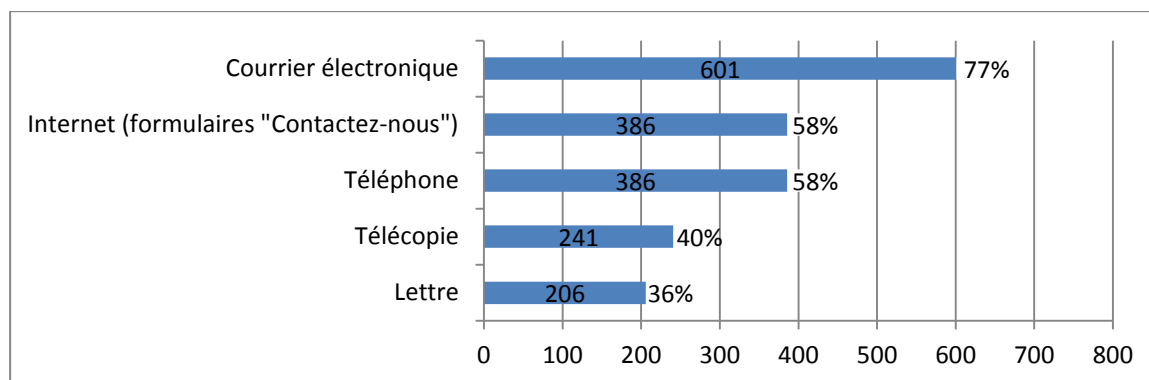


### 3.3 Fréquence des contacts avec l'OMPI et voies de communication

Les participants à l'enquête ont été priés de déterminer à quelle fréquence ils avaient contacté le personnel du PCT ou les équipes de traitement du Bureau international ces six derniers mois, et qui exactement ils avaient contacté. Les utilisateurs du PCT qui ont répondu à l'enquête ont indiqué avoir contacté l'OMPI en moyenne deux ou trois fois sur une période de six mois. C'est le Bureau international agissant en tant qu'office récepteur qui avait été contacté le plus grand nombre de fois.

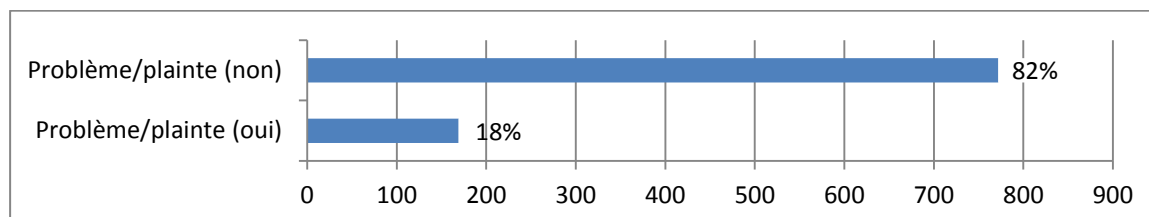


Le courrier électronique constituait le moyen de communication préféré, suivi du site Web de l'OMPI et du téléphone. Les télécopies et le courrier postal étaient moins utilisés. D'après les observations libres formulées dans le cadre de l'enquête, les utilisateurs déterminaient leur moyen de communication préféré compte tenu du fuseau horaire et de la perception qu'ils avaient du moyen le plus rapide de résoudre un problème particulier.



### 3.4 Utilisateur ayant signalé un problème ou fait une réclamation

Sur l'ensemble des participants à l'enquête, presque un utilisateur sur cinq avait signalé un problème ou fait une réclamation auprès du PCT ou de l'OMPI.



#### 4. Qualité des produits et services fournis par l'OMPI en matière d'informations concernant le PCT et niveau de satisfaction à cet égard

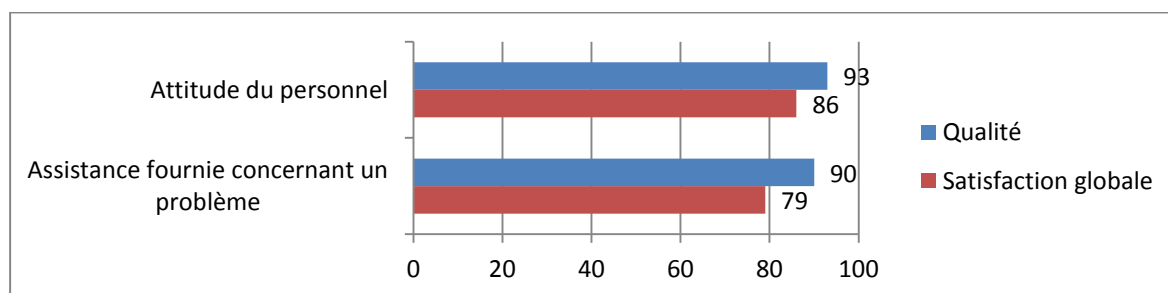
Des indices de qualité et de satisfaction ont été établis pour évaluer les services et produits en matière d'informations concernant le PCT fournis par l'OMPI.

L'indice de qualité permettait de déterminer si un produit ou service donné en matière d'informations "répondait" ou "ne répondait pas" aux attentes des utilisateurs du point de vue de la qualité, et représentait le pourcentage de réponses indiquant que les produits ou services y "répondaient".

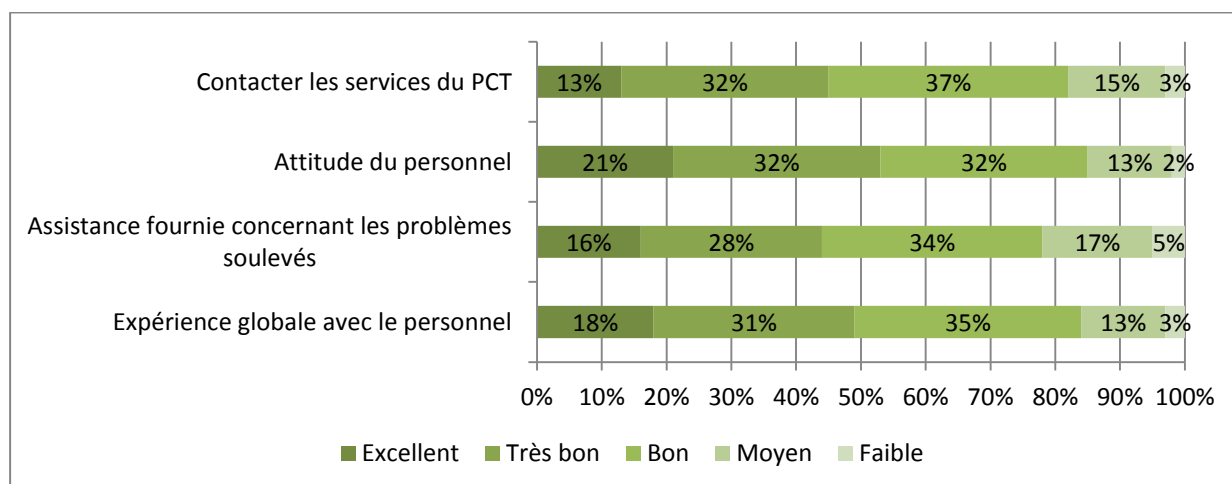
L'indice de satisfaction permettait d'évaluer la satisfaction globale des participants à l'égard d'un produit ou service donné en matière d'informations. Il s'agissait non seulement du produit ou service en tant que tel, mais également d'autres aspects liés à ce produit ou service, comme l'appui technique, la disponibilité du personnel, sa réactivité ou sa ponctualité, entre autres. Chaque produit ou service était évalué selon un système de notation à cinq niveaux ("faible", "moyen", "bon", "très bon" et "excellent").

##### 4.1 Contacter le personnel du PCT à l'OMPI

L'attitude du personnel du PCT à l'OMPI envers les utilisateurs du PCT a été perçue comme très positive par les participants à l'enquête, d'où un très haut niveau de satisfaction des utilisateurs à l'égard de cet aspect du service fourni par l'OMPI. Les participants ont estimé, d'une manière générale, que le personnel du PCT travaillant à l'OMPI était courtois, aimable, compétent, professionnel et bien informé.



Les évaluations données par les participants quant à leur degré de satisfaction étaient les suivantes :



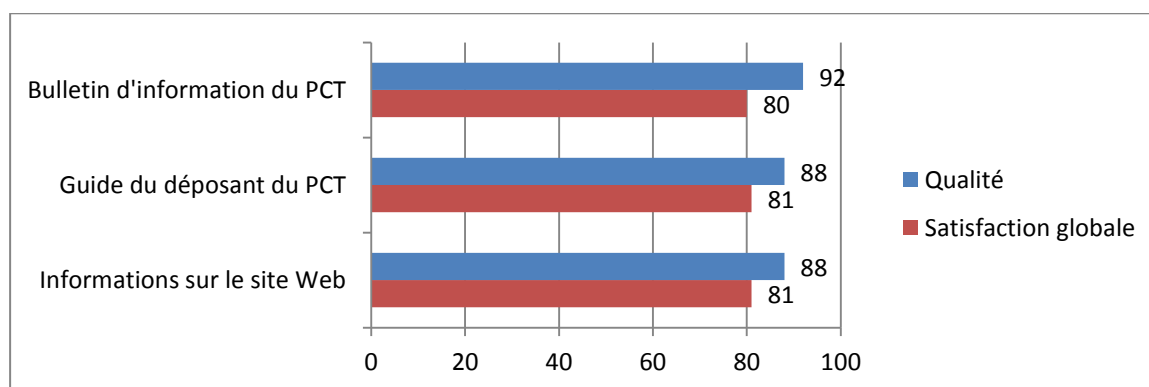
(Taux de satisfaction globale : 84%)

Certains exemples précis de points à améliorer ont été indiqués par les participants dans leurs observations, à savoir :

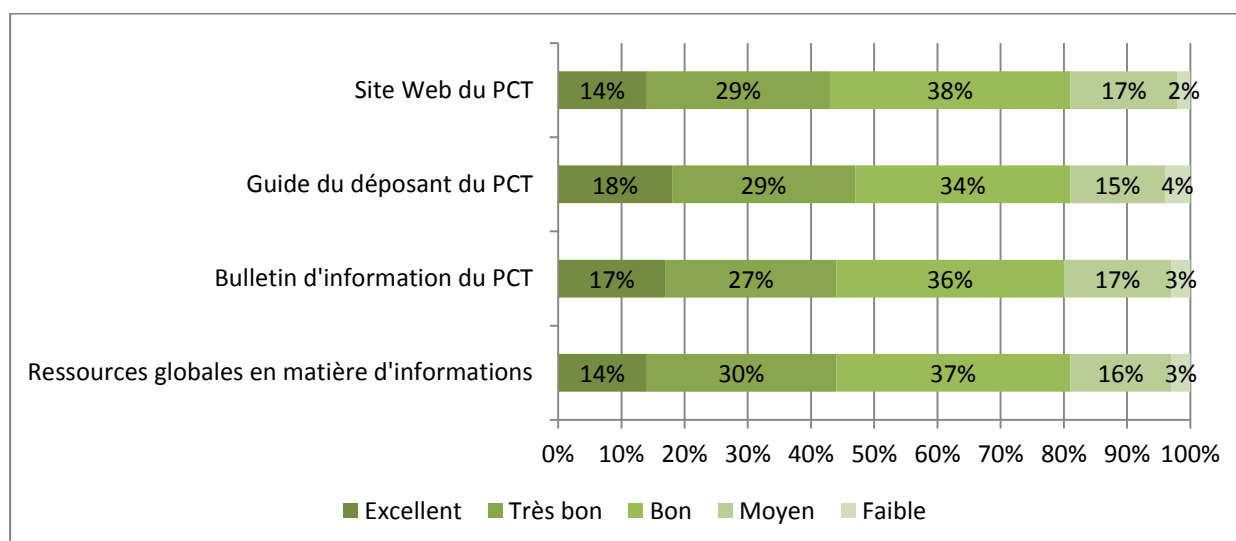
- augmenter le nombre d'heures de service pour les utilisateurs situés dans certains fuseaux horaires;
- répondre plus rapidement aux courriers électroniques;
- faciliter le choix de la bonne personne à contacter;
- accroître la rapidité du service, en particulier pour les questions urgentes; et
- étendre la couverture linguistique du service à la clientèle pour les questions relatives au PCT.

#### 4.2 Ressources en matière d'informations

Les ressources en matière d'informations concernant le PCT fournies par l'OMPI ont été jugées très informatives et complètes. Les participants à l'enquête reconnaissent les mérites du Bulletin d'information du PCT, du Guide du déposant du PCT et du contenu de la page du site Web de l'OMPI consacrée au PCT.



Les taux de satisfaction pour ces diverses ressources se présentaient comme suit :



(Taux de satisfaction globale : 81%)

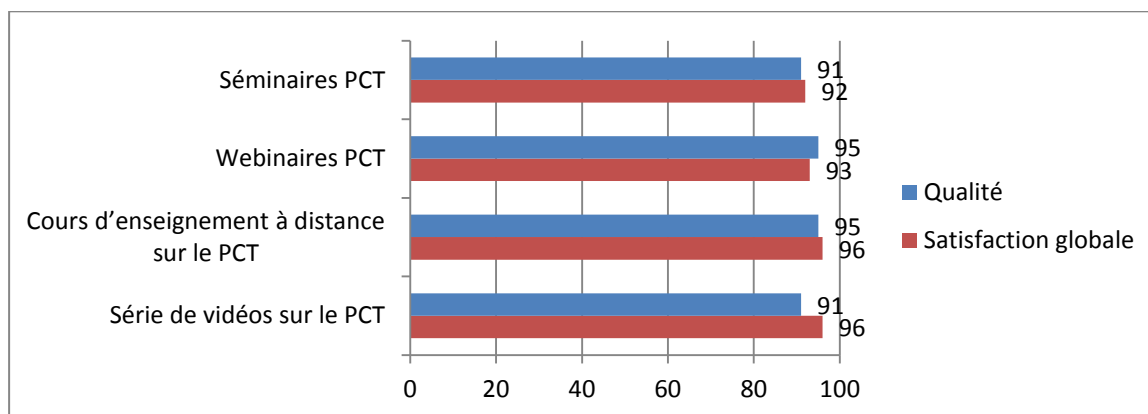
Plusieurs participants à l'enquête ont proposé des améliorations concernant la présentation et la clarté des ressources en matière d'informations. Des observations ont également été formulées sur les difficultés rencontrées pour trouver des informations et

naviguer sur la page du site Web de l'OMPI consacrée au PCT. Voici des exemples précis de points à améliorer :

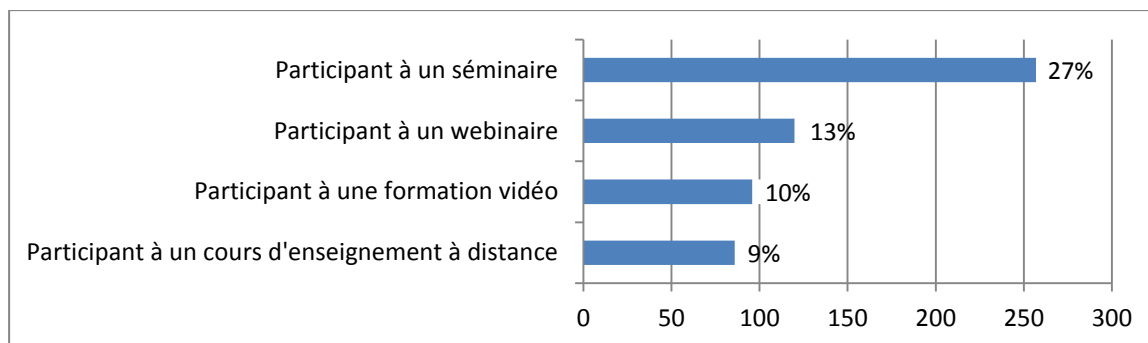
- la présentation des informations sur le site Web peut être améliorée afin de gagner du temps; et
- le *Guide du déposant du PCT* est un document de haut niveau. La navigation sur la page du site Web qui lui est consacrée n'est pas aisée et la version proposée n'est pas toujours actualisée.

### 4.3 Formation PCT

Le niveau de satisfaction était très élevé à l'égard des services et ressources en matière de formation PCT fournis par l'OMPI. Les séminaires consacrés au PCT, les webinaires, les cours d'enseignement à distance et la série de vidéos sur le PCT ont tous été bien notés.

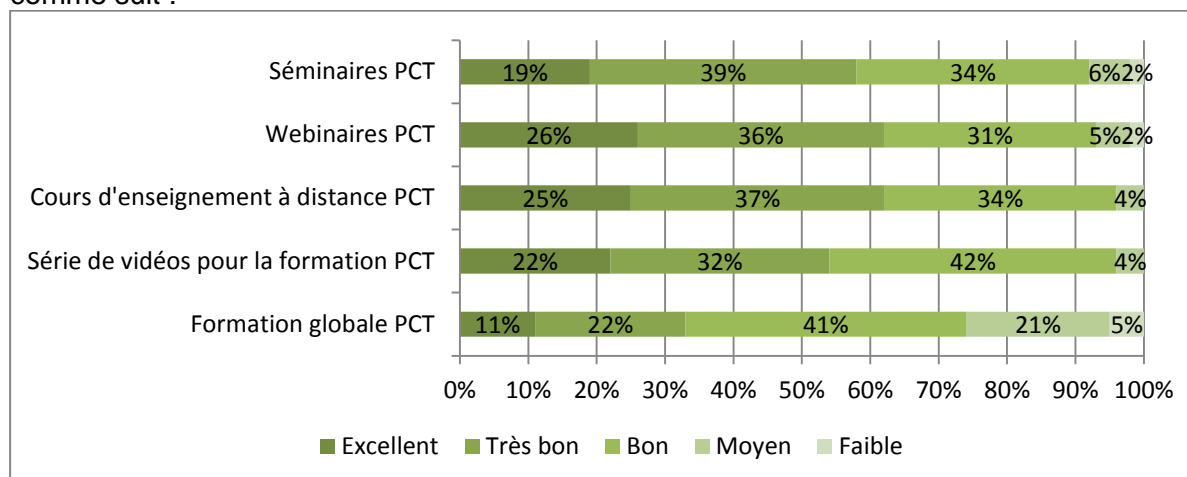


Vingt-sept pourcent des participants à l'enquête avaient pris part à un séminaire consacré au PCT. Le taux d'utilisation des trois autres services et produits en matière de formation, parmi les participants à l'enquête, était d'environ 10% chacun.





Les taux de satisfaction pour les diverses composantes de la formation se présentaient comme suit :



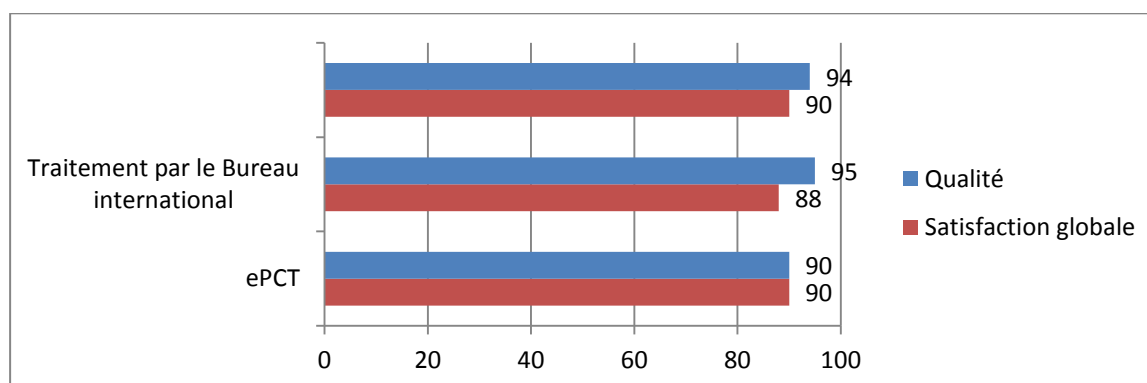
**(Taux de satisfaction globale : 74%)**

Il convient de noter que le niveau de satisfaction globale pour la formation PCT (74%) est inférieur aux notes individuelles correspondant aux services de formation PCT. Cela peut s'expliquer partiellement par le fait que de nombreux participants à l'enquête ayant répondu à la question sur la satisfaction globale n'ont pas donné de notes individuelles. Cela peut également s'expliquer par une méconnaissance des services de formation PCT ou par une insatisfaction à l'égard de certains aspects de la formation PCT. L'écart entre la note globale et les notes individuelles peut aussi souligner la nécessité de mieux faire connaître et de promouvoir la formation PCT dispensée par l'OMPI.

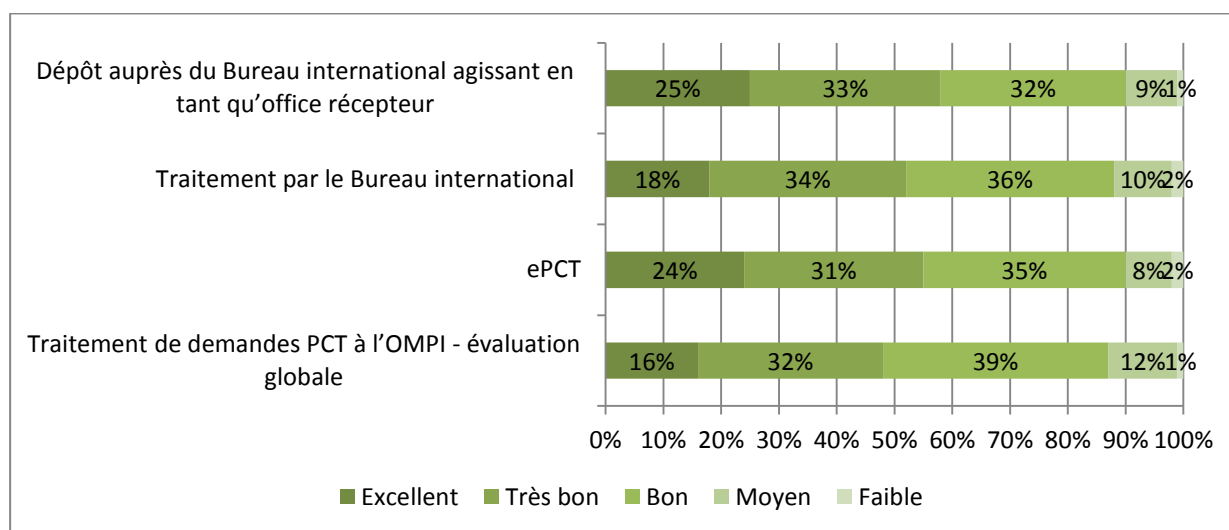
Les observations transmises librement ont été analysées et certains éléments sources de mécontentement ont été recensés, concernant la disponibilité des séminaires du PCT, le fait que les utilisateurs en soient informés, et le nombre, la fréquence et le calendrier des webinaires (considérations liées au fuseau horaire).

#### 4.4 Traitement des demandes internationales

Le niveau de satisfaction des utilisateurs était élevé à l'égard du traitement des demandes internationales par le Bureau international (agissant notamment en tant qu'office récepteur (RO/IB) et conformément à ses attributions générales). Ainsi, ce niveau a été jugé "bon" et au-delà par 87% des participants à l'enquête. Les observations transmises librement ont révélé un certain mécontentement à l'égard de l'accessibilité et de la disponibilité du personnel contacté par les utilisateurs.



Les taux de satisfaction globale à l'égard des divers éléments considérés se présentaient comme suit :



(Taux de satisfaction globale : 87%)

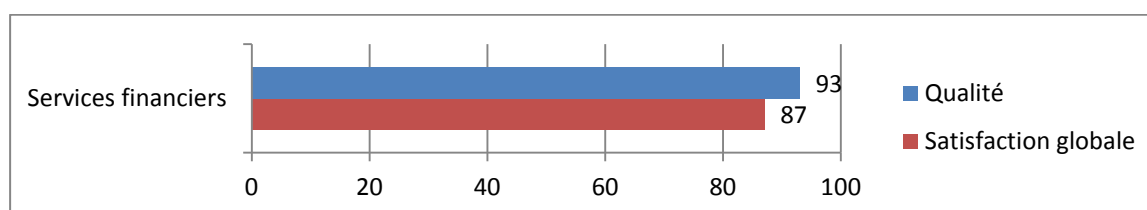
Un tiers environ (35%) des participants à l'enquête avaient utilisé des services privés offerts dans le cadre du système ePCT, qui étaient généralement perçus par les utilisateurs comme faciles à utiliser pour la transmission des documents, la gestion des dossiers et le suivi des informations. Un certain nombre d'observations ont toutefois été reçues, concernant des difficultés techniques liées à l'obtention et au renouvellement des certificats numériques ou encore à la gestion des droits d'accès au système ePCT.

Certains exemples précis de points à améliorer ont été donnés par les utilisateurs :

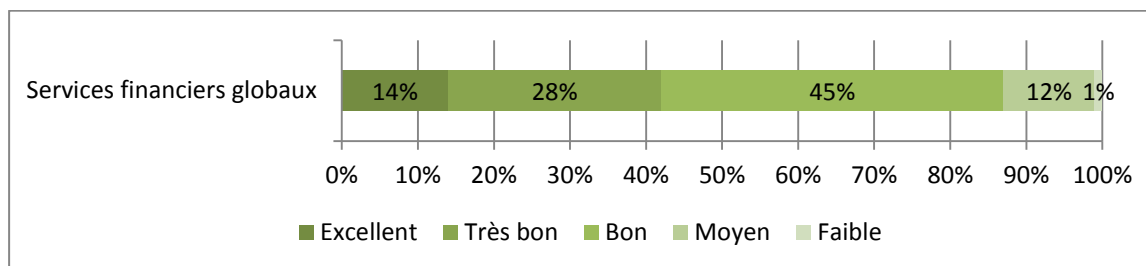
- il peut être difficile de joindre une personne par téléphone;
- il n'est pas toujours facile de trouver la bonne personne pour résoudre un problème donné;
- le personnel est qualifié mais certaines personnes sont difficiles à comprendre;
- le langage parlé n'est pas toujours bon;
- le personnel chargé des opérations du PCT est difficile à contacter par fax;
- exigences plus claires concernant la compatibilité du système, par exemple navigateurs ou modules d'extension;
- problèmes liés au système ePCT, notamment bon fonctionnement du système, certificats numériques, téléchargement des documents, traitement des dessins et gestion de l'accès;
- renforcement de la formation sur le système ePCT; et
- multiplication des options pour le paiement électronique.

#### 4.5 Services financiers

La qualité des services financiers offerts par l'OMPI aux déposants du PCT a été jugée très élevée par les participants à l'enquête.



Les taux de satisfaction donnés par les participants se présentent comme suit :



(Taux de satisfaction globale : 87%)

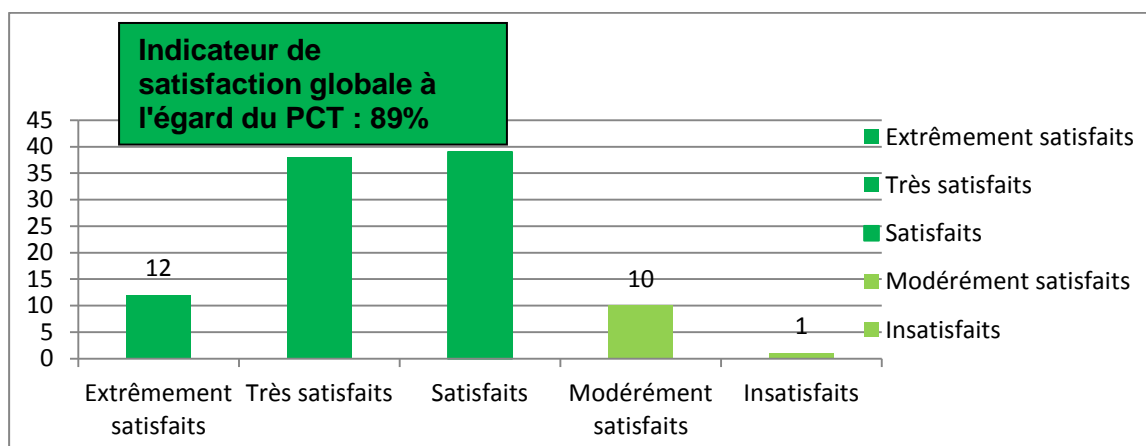
Certains exemples précis de points à améliorer ont été donnés par les utilisateurs :

- davantage d'options doivent être données quant à la devise utilisée pour le compte courant auprès de l'OMPI (à présent, franc suisse uniquement) ;
- nécessité de renforcer et d'accroître les moyens de paiement; et
- il est difficile de joindre le personnel de la Division des finances.

## 5. Satisfaction globale à l'égard des produits et services du PCT fournis par l'OMPI

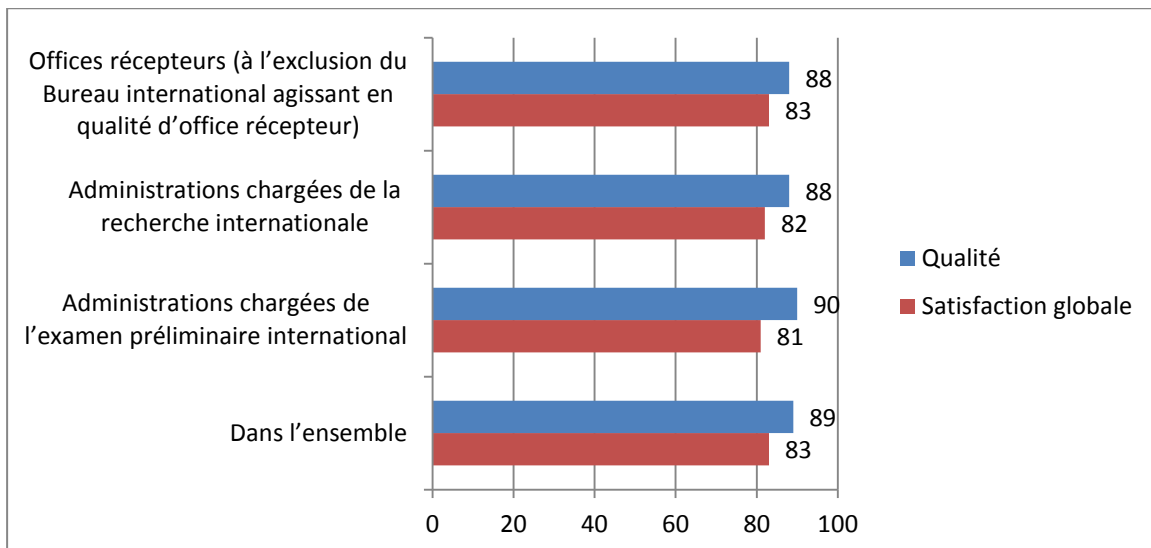
Outre les évaluations de divers produits ou services, les participants à l'enquête ont été priés de mesurer leur niveau de satisfaction globale à l'égard des produits et services du PCT en matière d'informations fournis par l'OMPI.

En réponse à une question sur la satisfaction globale, 89% des participants à l'enquête se sont déclarés "satisfaits", "très satisfaits" ou "extrêmement satisfaits". Sur les 11% restants, 10% se sont déclarés "modérément satisfaits" et seuls 1% se sont dits "insatisfaits".



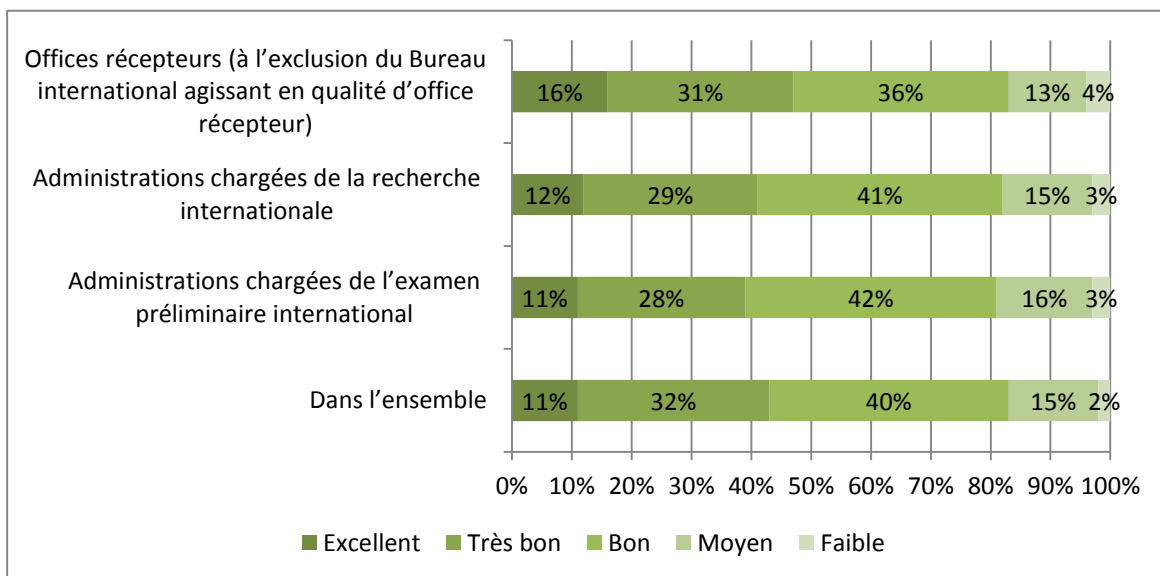
## 6. Services du PCT fournis par d'autres offices et administrations internationales

Les évaluations relatives aux services du PCT fournis par d'autres offices et administrations agissant en leurs différentes qualités au niveau international étaient légèrement inférieures, d'un point de vue global, aux évaluations relatives aux services fournis par le Bureau international de l'OMPI. Lorsque les services fournis par les offices récepteurs (à l'exception des RO/IB), les administrations chargées de la recherche internationale et les administrations chargées de l'examen préliminaire international ont été évalués collectivement, 83% des participants à l'enquête les ont jugés "bons" ou au-delà.



L'utilité générale des rapports PCT produits par les administrations chargées de la recherche internationale et par les administrations chargées de l'examen préliminaire international a fait l'objet d'une appréciation élevée malgré une satisfaction plus faible à l'égard de la transmission en temps opportun, de la qualité des rapports et de la disponibilité du personnel au sein des administrations internationales.

Les taux de satisfaction globale relatifs aux diverses entités considérées se présentaient comme suit :



(Taux de satisfaction globale : 83%)

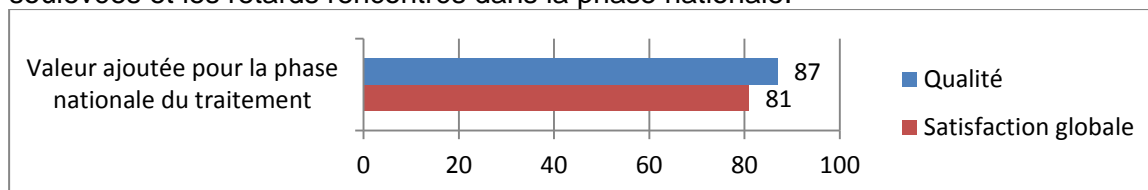
Voici certains exemples d'observations transmises librement concernant les services fournis par les offices et administrations autres que le Bureau international :

- difficile d'accéder aux documents par la voie électronique;
- insatisfaction à l'égard de la qualité de la recherche internationale et du service dans ce domaine;
- difficile de joindre l'examineur de brevets;
- les documents sur l'état de la technique ne sont pas compris dans le rapport de recherche;
- certaines des objections soulevées par les examinateurs de brevets sont insignifiantes;

- les examinateurs n'ont pas assez de temps pour effectuer une recherche en bonne et due forme;
- impossible de recevoir une aide urgente, notamment lors des dépôts en ligne.

## 7. Valeur ajoutée pour la phase nationale du traitement

La valeur ajoutée du système du PCT pour la phase nationale du traitement a été largement reconnue, et 81% des participants à l'enquête l'ont jugée "bonne" ou au-delà. Dans certains cas, les attentes n'étaient pas satisfaites, notamment pour ce qui concerne les effets des rapports internationaux et la rapidité de traitement durant la phase nationale. Dans les observations transmises librement, des questions ont été posées concernant les objections soulevées et les retards rencontrés dans la phase nationale.



## 8. Améliorations des performances par rapport aux résultats de l'enquête de 2009

Si les méthodes employées en 2009 et 2015 étaient quelque peu différentes, certains résultats relatifs aux produits et services en matière d'informations peuvent être comparés.

Service ou produit évalué	% de différence de satisfaction entre 2015 et 2009
<u>Ressources de l'OMPI en matière d'informations concernant le PCT</u>	
<i>Guide du déposant du PCT</i>	+ 7,41
<i>Bulletin d'information du PCT</i>	+ 1,87
<u>Formation sur le PCT</u>	
Exécution des séminaires	+ 13,22
Exposés multimédias (vidéo) concernant le PCT	+ 19,09
<u>Traitement des demandes internationales</u>	
Traitement effectué par le Bureau international agissant en qualité d'office récepteur	+ 13,83
Traitement par le Bureau international	+ 14,79
Qualité générale des services de traitement fournis par le Bureau international	+ 6,89
<u>Satisfaction globale à l'égard des services du PCT fournis par l'OMPI</u>	+ 1,05

Tous les produits et services du Bureau international pour lesquels il a été possible d'effectuer une comparaison se sont améliorés entre 2009 et 2015. Malgré certaines différences entre les enquêtes de 2009 et de 2015, on note clairement une satisfaction plus élevée des utilisateurs à l'égard des produits et services en matière d'informations concernant le PCT et de la qualité générale des services fournis par l'OMPI au cours de la période visée.

## 9. Conclusion

Plus de 1000 personnes ont répondu à l'enquête de 2015. Les résultats font état d'un niveau de satisfaction élevé à l'égard des services du PCT, et tous les domaines dans lesquels il a été possible d'effectuer une comparaison se sont améliorés depuis l'enquête de 2009.

Malgré les résultats généralement positifs de l'enquête de 2015, les utilisateurs connaissent mal certains produits et services en matière d'informations concernant le PCT, en particulier s'agissant de la formation PCT. En conséquence, l'OMPI s'attachera à sensibiliser les utilisateurs et les utilisateurs potentiels aux ressources et possibilités en matière de formation PCT.

Les observations transmises librement par les participants à l'enquête constituent des suggestions visant à améliorer les services de l'OMPI relatifs au PCT ainsi que le fonctionnement général du système du PCT. Le Bureau international s'attache déjà à donner suite à bon nombre de ces suggestions.

[L'annexe II suit]

## QUESTIONS DE L'ENQUÊTE

Combien de fois avez-vous contacté l'OMPI pour l'utilisation des services du PCT au cours des six derniers mois?

1 à 6 fois	<input type="text"/>
7 à 12 fois	<input type="text"/>
plus de 12 fois	<input type="text"/>

### 1 – CONTACT AVEC L'OMPI POUR L'UTILISATION DES SERVICES DU PCT

#### Comment nous avez-vous contactés?

	Oui	Non
Par Internet (formulaire "Contactez-nous")	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Par messagerie électronique	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Par télécopie	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Par courrier	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Par téléphone	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### Quel personnel ou quelle équipe du PCT avez-vous contacté(e) au cours des 6 derniers mois?

	Oui	Non
Le Bureau international en tant qu'office récepteur (RO/IB)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Une des équipes de traitement (PT)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Service d'information du PCT (PCT Infoline)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Personnel chargé de la formation, de séminaires, de webinaires PCT	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Services électroniques du PCT (PCT eServices)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Autre	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### Recherche d'informations concernant les contacts PCT

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet
Facilité à trouver les coordonnées des services à contacter (téléphone, télécopie, messagerie électronique, etc.)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Qualité des informations fournies concernant les contacts (clarté, exhaustivité, utilité)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Facilité à trouver les informations recherchées sur le site Web de l'OMPI	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Facilité à trouver le service approprié pour répondre à votre demande	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience lors de la recherche d'informations concernant les contacts sur les services du PCT à l'OMPI	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Contact par messagerie électronique  
ou par le site Web (formulaire  
"Contactez-nous")**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Facilité à envoyer une demande d'informations par le site Web (formulaire "Contactez-nous")					
Effacité du formulaire "Contactez-nous" du site Web de l'OMPI					
Rapidité de réponse à un message électronique ou à une demande transmise par le formulaire "Contactez-nous"					
Qualité de la langue utilisée dans les réponses					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience lors du contact avec les services du PCT à l'OMPI par messagerie électronique ou par le site Web (formulaire "Contactez-nous")					

**Contact par téléphone**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Horaires d'ouverture					
Disponibilité du personnel					
Amabilité du personnel					
Rapidité de réponse au téléphone					
Langues de communication disponibles					
Exhaustivité de la réponse donnée lors de votre premier appel					
Facilité à joindre la personne appropriée pour répondre à votre demande					
Qualité de la langue parlée					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience lors du contact avec les services du PCT à l'OMPI par téléphone					

**Contact par courrier ou par télécopie**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Délai de réponse à un courrier ou une télécopie					
Style et format de la réponse					
Qualité de la langue utilisée dans la réponse					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience lors du contact avec les services du PCT à l'OMPI par courrier ou par télécopie					



### CONCLUSION DE CE CHAPITRE

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation globale de votre expérience lors du contact avec l'OMPI pour l'utilisation des services du PCT					

**Commentaires sur votre expérience lors du contact avec l'OMPI pour l'utilisation des services du PCT**

## 2 – PERSONNEL DU PCT À L'OMPI

### Attitude du personnel du PCT

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet
Politesse du personnel			
Qualité d'écoute et compréhension de vos attentes			
Compétence du personnel			
Rapidité à fournir une première réponse ou à accuser réception d'une demande			
Qualité de la réponse			
Prise d'engagements et respect de ces engagements			
Qualité du suivi lorsque la demande est traitée par différentes personnes ou différents services			
Attitude proactive du personnel			
Informations fournies sur les personnes en charge de votre demande			

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation de l'attitude du personnel du PCT à l'OMPI					

### Assistance pour certaines questions ou réclamations

	Oui	Non
Avez-vous déjà signalé un problème ou fait une réclamation auprès des services du PCT à l'OMPI?		

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet
Qualité d'écoute et compréhension du problème			
Rapidité à fournir une solution ou une explication			
Solution ou explication fournie			
Capacité à résoudre un problème			
Informations données sur l'état d'avancement du traitement de votre problème ou réclamation			

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation de l'assistance fournie concernant un problème ou une réclamation					

### CONCLUSION DE CE CHAPITRE

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation globale de votre expérience lors de l'interaction avec le personnel du PCT à l'OMPI					

**Commentaires sur votre expérience lors de l'interaction avec le personnel du PCT à l'OMPI**

## 3 – SERVICES DU PCT FOURNIS PAR L'OMPI

### 3.1 RESSOURCES EN MATIÈRE D'INFORMATIONS

#### Site Web du PCT

Informations générales			
Informations juridiques			
Informations concernant le dépôt d'une demande PCT			
Formation, séminaires, webinaires, etc.			
Support technique pour le dépôt électronique			
Autres sujets			

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation des informations concernant le PCT fournies sur le site Web					

**Commentaires sur le site Web du PCT**

#### Guide du déposant du PCT

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet
Facilité à trouver les informations			
Clarté des informations			
Exhaustivité			
Utilité			

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation du <i>Guide du déposant du PCT</i>					

#### PCT Newsletter

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet
Facilité à trouver les informations			
Clarté des informations			

**Conclusion de la section 3.1 sur les ressources en matière d'informations**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation globale de votre expérience lors de l'utilisation de ressources en matière d'informations concernant le PCT					

**Vos commentaires sur les ressources en matière d'informations concernant le PCT**

### 3 – SERVICES DU PCT FOURNIS PAR L'OMPI 3.2 – FORMATION PCT

#### Séminaires PCT

	Oui	Non			
Avez-vous assisté à un séminaire PCT donné par un intervenant de l'OMPI?					
	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Disponibilité des séminaires					
Qualité de la présentation					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation des séminaires PCT					
	Oui	Non			
Avez-vous participé à un webinaire PCT?					
	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Fréquence des webinaires					
Utilité de l'archivage des webinaires					
Diversité des sujets					
Qualité de la présentation					
Contenu de la formation					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation des webinaraires PCT					

#### Cours d'enseignement à distance sur le PCT

	Oui	Non			
Avez-vous suivi le cours d'enseignement à distance sur le PCT?					
	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Convivialité du cours en ligne					
Support technique obtenu					
Contenu de la formation					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation du cours d'enseignement à distance sur le PCT					

#### Série de vidéos de formation sur le PCT

	Oui	Non

Avez-vous visionné une ou plusieurs parties de la série de vidéos de formation sur le PCT?					
	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Durée des vidéos					
Contenu de la formation					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation de la série de vidéos de formation sur le PCT					
<b>Conclusion de la section 3.2 sur la formation PCT</b>					

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation globale de votre expérience concernant les services de formation PCT					
<b>Vos commentaires sur les services de formation PCT</b>					

--

### 3 – SERVICES DU PCT FOURNIS PAR L'OMPI

#### 3.3 – TRAITEMENT DE DEMANDES PCT À L'OMPI

##### Traitement par le Bureau international de l'OMPI (IB)

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Délai de traitement du document postérieur au dépôt au Bureau international					
Exactitude lors du traitement du document au Bureau international					
Compétence du personnel					
Délai de la publication internationale					
Exactitude des informations mises à la disposition du public pour votre demande					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation du traitement par le Bureau international					

##### Utilisation d'ePCT

	Oui	Non		
Avez-vous déjà utilisé les services ePCT privés?				
	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet	
Ouverture d'un compte ePCT				
Gestion des droits dans ePCT				
Facilité à transmettre des documents par l'intermédiaire d'ePCT				
Délai de réponse à votre envoi				
Facilité à gérer les fichiers et à effectuer le suivi des informations et des documents				

Support technique concernant l'utilisation d'ePCT					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation d'ePCT					

**Conclusion de la section 3.3 sur le traitement de demandes PCT à l'OMPI**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation globale de votre expérience lors du traitement de demandes PCT à l'OMPI					

**Vos commentaires sur le traitement de demandes PCT à l'OMPI**

**Conclusion de ce chapitre sur les services PCT fournis par l'OMPI comprenant les ressources en matière d'informations, la formation et le traitement des demandes**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation globale de votre expérience concernant ces services PCT fournis par l'OMPI					

**Commentaires sur ces services PCT fournis par l'OMPI**

**4 – VALEUR DES SERVICES PCT FOURNIS PAR L'OMPI**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Confiance que vous accordez aux services PCT fournis par l'OMPI					
Valeur des services PCT fournis pour vos besoins professionnels					

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation globale de la valeur des services PCT fournis par l'OMPI					

**Vos commentaires sur la valeur des services PCT fournis par l'OMPI**

**5 – VOTRE SATISFACTION GLOBALE**

	Insatisfait	Modérément insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Extrêmement satisfait
Pour conclure l'ensemble de vos évaluations précédentes, votre satisfaction globale concernant les services relatifs au PCT fournis par l'OMPI					

**Commentaires et suggestions**

**6 – SERVICES PCT FOURNIS PAR D'AUTRES OFFICES QUE L'OMPI**

**a- Services fournis par l'office récepteur (RO)**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Facilité de dépôt					
Transmission en temps opportun des communications au déposant					
Traitement correct des documents					
Disponibilité du personnel					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience concernant les services fournis par l'office récepteur					

**b – Services fournis par l'administration chargée de la recherche internationale (ISA)**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Transmission en temps opportun du rapport de recherche internationale et de l'opinion écrite					
Qualité globale du rapport de recherche internationale					
Qualité globale de l'opinion écrite de l'ISA					
Utilité du rapport de recherche internationale et de l'opinion écrite					
Disponibilité du personnel					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience concernant les services fournis par l'ISA					

**c – Services fournis par l'administration chargée de l'examen préliminaire international (IPEA)**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet		
Transmission en temps opportun du rapport d'examen préliminaire international (IPER)					
Qualité globale de l'IPER					
Utilité de l'IPER					
Disponibilité du personnel					
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Évaluation de votre expérience concernant les services fournis par l'IPEA					

**CONCLUSION DE CE CHAPITRE**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre évaluation globale des services PCT fournis par d'autres offices que l'OMPI					

**Commentaires sur votre expérience concernant les services PCT fournis par d'autres offices que l'OMPI**

**7 – VALEUR AJOUTÉE DU SYSTÈME DU PCT POUR LE TRAITEMENT EN PHASE NATIONALE**

	Répond à mes attentes	Ne répond pas à mes attentes	Sans objet			
Informations et support avant et après le dépôt						
Valeur ajoutée pour satisfaire aux conditions de forme de l'office national						
Aide pour satisfaire aux critères de brevetabilité de l'office national						
Traitement accéléré au cours de la phase nationale						
Avantage économique par rapport au dépôt national direct						
	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente	
Votre évaluation globale de la valeur ajoutée du système du PCT pour le traitement en phase nationale						

**Vos commentaires sur la valeur ajoutée du système du PCT pour le traitement en phase nationale**

**8 – CONTINUER À TRAVAILLER AVEC L'OMPI**

**Quelles sont les équipes d'assistance à la clientèle de l'OMPI que vous connaissez?**

	Oui	Non
Services d'information du PCT (PCT Infoline)		
Service d'assistance des services électroniques du PCT (PCT eServices Help Desk)		
Équipes de traitement du PCT (PT)		
Office récepteur du PCT (RO/IB)		
Service à la clientèle du système de Madrid		
Équipes des opérations 1, 2 et 3 relatives au système de Madrid		
Groupe des archives clients du service d'enregistrement de Madrid		
Personnel du service d'enregistrement international des dessins et modèles		
Centre d'arbitrage et de médiation		
Infodesk de l'Académie		
Centre de services à la clientèle de l'OMPI		
Bureau des services financiers		
Bibliothèque de l'OMPI		

**Autres (veuillez préciser)**

**Envisagez-vous de :**

Continuer à travailler avec les services relatifs au PCT à l'OMPI dans le cadre de vos besoins professionnels?

1=improbable

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10=très probable

Recommander les services du PCT à un tiers?

1=improbable

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10=très probable

Utiliser d'autres services de l'OMPI que les services du PCT?

1=improbable

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10=très probable

	Oui	Non
Concurrence		
Selon vous, l'OMPI a-t-elle des concurrents en ce qui concerne les services du PCT?		

**Si oui, veuillez préciser**

--

Par rapport à d'autres services d'assistance à la clientèle que vous avez déjà utilisés, comment jugez-vous ceux de l'OMPI?

Moins bons

Equivalents
Meilleurs

**9 – VOTRE PERCEPTION GÉNÉRALE DE L'OMPI**



Considérez-vous l'OMPI comme étant au cœur des questions mondiales de services, politique, information et coopération en matière de propriété intellectuelle?

Oui

Non

**Dans l'ensemble, comment jugez-vous l'OMPI sur les critères suivants?**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Professionnalisme					
Fiabilité					
Réactivité					
Capacité à fournir des informations utiles					
Souci du service à la clientèle					
Dynamisme					
Amabilité, caractère informel et non bureaucratique de l'Organisation					

**Comment jugez-vous l'information et la promotion assurées par l'OMPI à travers les moyens de communication suivants?**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
sur le site Web					
dans les publications					
dans le Magazine de l'OMPI					
dans les bulletins d'information par courrier électronique					
dans les communiqués de presse					
sur les réseaux sociaux					
lors d'événements					

**CONCLUSION DE CE CHAPITRE**

	Faible	Moyenne	Bonne	Très bonne	Excellente
Votre appréciation globale de l'image publique de l'OMPI					

**Vos commentaires sur l'image publique de l'OMPI**

**INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

Votre profil ou celui de votre entreprise	
Particulier	<input type="checkbox"/>
Petite ou moyenne entreprise (moins de 250 employés)	<input type="checkbox"/>
Grande entreprise (≥ 250 employés)	<input type="checkbox"/>
Université	<input type="checkbox"/>
Institut public de recherche	<input type="checkbox"/>
Agent ou cabinet d'avocat	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>
Nombre de demandes PCT déposées par an	
Moins de 20	<input type="checkbox"/>
20 – 100	<input type="checkbox"/>
101 – 500	<input type="checkbox"/>

501 – 1000	
Plus de 1000	
Comment avez-vous entendu parler de l'OMPI pour la première fois?	
Événement/Conférence	
Internet	
Office national	
Bouche-oreille	
Réseaux sociaux	
Publication de l'OMPI	
Presse	
Autre	

**Si vous avez indiqué "autre", veuillez préciser**

--

[Fin de l'annexe II et du document]