

**Enquête de satisfaction 2014-2015
auprès des offices du PCT
Rapport sur les résultats**

Établi par	P. Waring
Revu par	K. Natsume, R. Hernandez Vigaud

TABLE DES MATIÈRES

Enquête de satisfaction 2014-2015 auprès des offices du PCT	1
Rapport sur les résultats	1
Introduction	3
Résumé	4
Offices ayant participé à l'enquête	6
Résultats de 2014-2015	7
Coopération internationale dans le cadre du PCT	8
Questions	8
Évaluation du degré de satisfaction	8
Observations relatives à la coopération internationale dans le cadre du PCT	9
Outils informatiques	10
Questions	10
Évaluation du degré de satisfaction	10
Observations relatives aux outils informatiques du PCT	12
Portail ePCT	12
eSearchCopy	12
PATENTSCOPE	12
Organisation des réunions des organes administratifs du PCT	13
Questions	13
Évaluation du degré de satisfaction	13
Observations relatives à l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT	15
Opérations relatives à l'instruction des demandes	16
Questions	16
Évaluation du degré de satisfaction	16
Observations relatives à l'instruction des demandes selon le PCT	18
Accessibilité des documents	19
Questions	19
Évaluation du degré de satisfaction	19
Portée du service des documents	20
Observations relatives à l'accessibilité des documents	21
Traduction	22
Questions	22
Évaluation du degré de satisfaction	22
Observations relatives au service de traduction	24
Observations générales	25
Conclusions et prochaines étapes	25
Annexe I – Questions de l'enquête	
Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique	

INTRODUCTION

L'enquête de satisfaction 2014-2015 menée auprès des offices du PCT, ci-après dénommée "enquête", visait à évaluer le degré de satisfaction concernant les services fournis par le Bureau international au cours de l'exercice biennal 2014-2015 au titre du PCT. Une circulaire a été adressée à 152 offices, en leur qualité d'offices récepteurs, d'administrations chargées de la recherche internationale, d'administrations chargées de l'examen préliminaire international ou d'offices désignés ou élus selon le Traité de coopération en matière de brevets (PCT), afin de les inviter à participer à l'enquête portant sur les services fournis aux offices par le Bureau international¹.

Dans la foulée des enquêtes précédentes qui portaient sur les années 2010, 2011 et 2012, la portée de la présente enquête a été harmonisée avec le cycle budgétaire de l'OMPI, en commençant par l'exercice biennal 2014-2015, afin d'éviter de lasser les États membres.

Le présent rapport contient les résultats de la quatrième édition de l'enquête. Les questions posées restent, dans l'ensemble, identiques à celles des enquêtes précédentes, à l'exception de la partie relative aux outils informatiques du PCT, où ont été ajoutées deux questions concernant le système ePCT et une autre question sur le service eSearchCopy.

L'enquête consistait en un questionnaire² en ligne établi dans les six langues des Nations Unies et portait sur les six aspects des services du PCT assurés par le Bureau international :

- les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT;
- l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT;
- les outils informatiques du PCT;
- le traitement des demandes internationales selon le PCT;
- l'accessibilité des documents du PCT; et
- le service de traduction du PCT.

Un exemplaire du questionnaire dans son intégralité (version imprimable au format PDF, en anglais uniquement, reproduit à l'annexe IV du présent document) était joint à l'enquête pour aider les offices à comprendre la structure du questionnaire et faciliter la coordination interne avant la saisie des réponses individuelles.

Les réponses ont été analysées aux fins de l'évaluation de l'opinion des offices concernant les services du PCT (évaluation du degré de satisfaction) et elles constituent une précieuse contribution à l'amélioration des services. Une partie des résultats de l'enquête sera utilisée pour établir un indicateur d'exécution dans le cadre du Rapport sur l'exécution du programme 5, relatif au système du PCT, pour l'exercice 2014-2015. Le Bureau international a l'intention de renouveler cette enquête dans deux ans. Celle-ci couvrira l'exercice biennal 2016-2017 et permettra de déterminer les progrès accomplis et les nouvelles améliorations à apporter en priorité.

¹ C.PCT 1465.

² Le logiciel Opinio hébergé par la Section des services Internet du Département des technologies de l'information et de la communication de l'OMPI a été utilisé pour présenter le questionnaire en ligne.

RESUME

Au total, 61 des 152 offices interrogés ont répondu à l'enquête (soit 40%, cinq offices de moins ayant répondu par rapport à 2012). Pour donner un résumé général, les réponses relatives à l'appréciation globale sont indiquées dans le tableau ci-dessous pour chacun des six domaines recensés (la moyenne ne tient pas compte des cas dans lesquels les données n'étaient pas disponibles (n.d.) :

Tableau 1

Appréciation globale	Pleinement satisfaisant (5)	Très satisfaisant (4)	Satisfaisant (3)	Partiellement satisfaisant (2)	Insatisfaisant (1)	n.d.	Moyenne	Moyenne (2012)
Activités de coopération	13	26	19	2	0	1	3,8	3,8
Outils informatiques	10	20	24	0	0	7	3,7	3,6
Réunions	15	22	17	1	0	6	3,9	4,0
Opérations	17	24	15	2	0	3	4,0	4,0
Accessibilité des documents	16	24	18	0	0	3	4,0	3,9
Traduction	8	6	27	1	0	20	3,5	3,8

Le tableau ci-dessus fait apparaître un ensemble de moyennes similaires à celui du tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2012 auprès des offices du PCT.

Dans tous les domaines, l'appréciation globale se situe entre les niveaux "Satisfaisant" et "Très satisfaisant". La satisfaction globale pour chacun des six domaines peut également être évaluée d'après le pourcentage de réponses exprimant la satisfaction ("Pleinement satisfaisant", "Très satisfaisant" et "Satisfaisant") sur l'ensemble des réponses données :

Tableau 2

Domaine considéré	Taux de satisfaction en % (sauf n.d.)	Taux de satisfaction en % (y compris n.d.)
Activités de coopération	97	95
Outils informatiques	100	89
Réunions	98	89
Opérations	97	92
Accessibilité des documents	100	90
Traduction	100	67

Les réponses "non disponible" (n.d.) fournissent des indications extrêmement utiles dans la mesure où elles peuvent être interprétées comme signifiant que le service n'est pas utilisé; de la même façon, les niveaux "Satisfaisant" et "Insatisfaisant" peuvent indiquer qu'un service est utilisé par un office.

Le tableau ci-dessus ne fait apparaître aucune différence significative par rapport au tableau présenté pour l'enquête 2012, à l'exception des taux attribués aux services de traduction, pour lesquels le nombre de réponses "non disponible" a augmenté, tandis que d'autres taux sont moins élevés.

Une série d'observations a été reçue concernant tous les domaines considérés. Comme en 2012, il en ressort que les éléments ci-après devraient être examinés pour déterminer s'il convient de prendre des mesures dans ces domaines :

- l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires, concernant en particulier le système ePCT;
- l'automatisation, le formatage et les moyens de transmission des formulaires du PCT, notamment la réduction de la transmission de papier résiduel;
- la mise à disposition de traductions des guides d'utilisateur du système ePCT;
- des améliorations à apporter à PATENTSCOPE, par exemple la simplification de l'interface utilisateur et, le cas, échéant, l'ajout de liens renvoyant à des bases de données nationales; et
- une demande d'opinion écrite de l'Administration chargée de la recherche internationale, dont une traduction devrait être fournie le plus tôt possible.

Un examen des résultats par région géographique figure dans l'annexe II.

OFFICES AYANT PARTICIPE A L'ENQUETE

Le diagramme ci-après indique les offices ayant répondu, par région géographique :

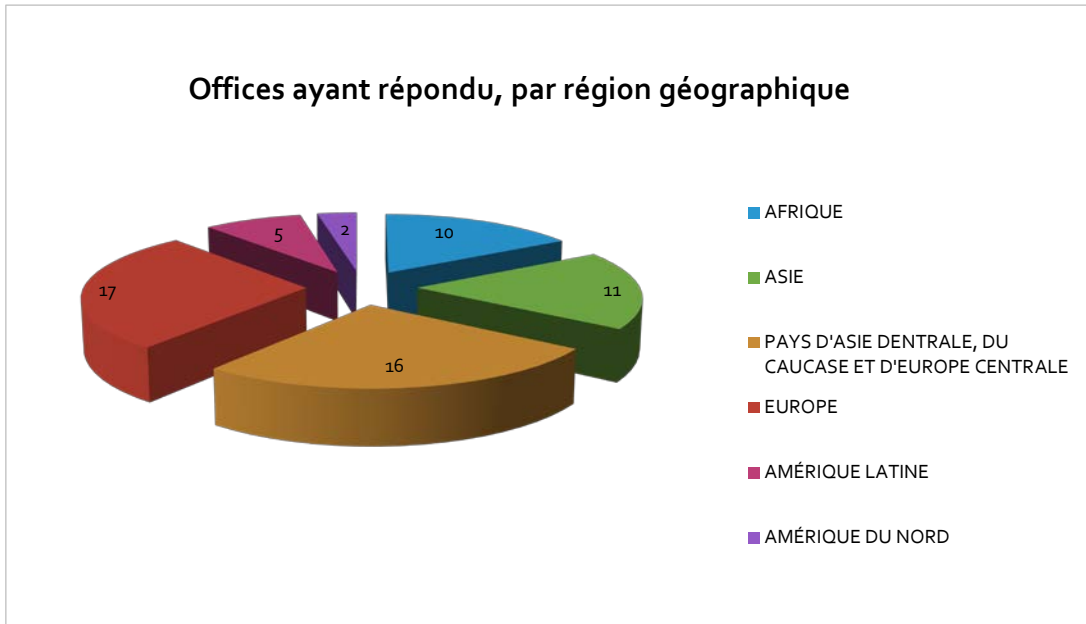


Figure 1

Les 61 offices ayant répondu assurent, globalement, une large répartition géographique.

RESULTATS DE 2014-2015

L'ensemble des résultats indiquant le degré de satisfaction³ est présenté dans le diagramme ci-dessous :

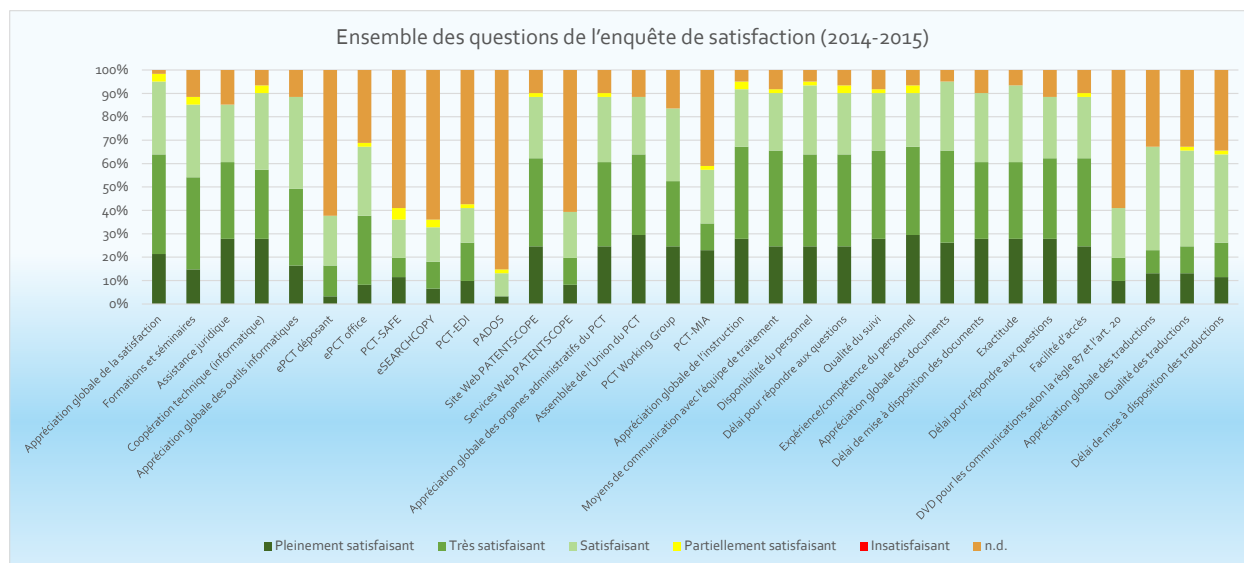


Figure 2

Le diagramme indique que, pour les services fournis par le Bureau international, les offices interrogés donnent principalement les évaluations : “Pleinement satisfaisant”, “Très satisfaisant”, “Satisfaisant” ou “n.d.”; seuls quelques offices choisissent “Partiellement satisfaisant” ou “Insatisfaisant”.

Par rapport aux résultats de 2010, 2011 et 2010, ces résultats montrent une légère amélioration du taux de satisfaction en ce qui concerne la majorité des questions ainsi qu’une meilleure répartition des réponses “non disponible” entre les différents domaines, ce qui est plus cohérent avec l’utilisation réelle des services concernés (ainsi, de nombreux États membres ne reçoivent plus de DVD pour les communications selon la règle 87 et l’article 20).

Les sections ci-après examinent les résultats en suivant l’ordre des questions, domaine par domaine. Pour chaque domaine du PCT, le degré de satisfaction est présenté et le niveau d’application ainsi que les observations formulées sont examinés.

³ Un résumé des questions de l’enquête figure dans l’annexe I et les résultats par région géographique sont examinés à l’annexe II. Un examen des résultats obtenus compte tenu du niveau de développement des pays et des régions géographiques figure à l’annexe III.

COOPERATION INTERNATIONALE DANS LE CADRE DU PCT

QUESTIONS

Les questions ci-après portent sur les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT :

Tableau 3

Question n°	Libellé de la question
1	Veillez indiquer votre appréciation concernant les activités de coopération entreprises dans le cadre du PCT, telles que formations et séminaires, assistance juridique et coopération technique (informatique)
	Appréciation globale
	Formation et séminaires sur le PCT organisés par ou conjointement avec le Bureau international
	Assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international
	Coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en œuvre avec le Bureau international
2	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les formations et séminaires, l'assistance juridique et la coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT
2a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les activités de formation et de séminaires sur le PCT, d'assistance juridique et de coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT

ÉVALUATION DU DEGRÉ DE SATISFACTION

Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris les réponses "non disponible" (n.d.) :

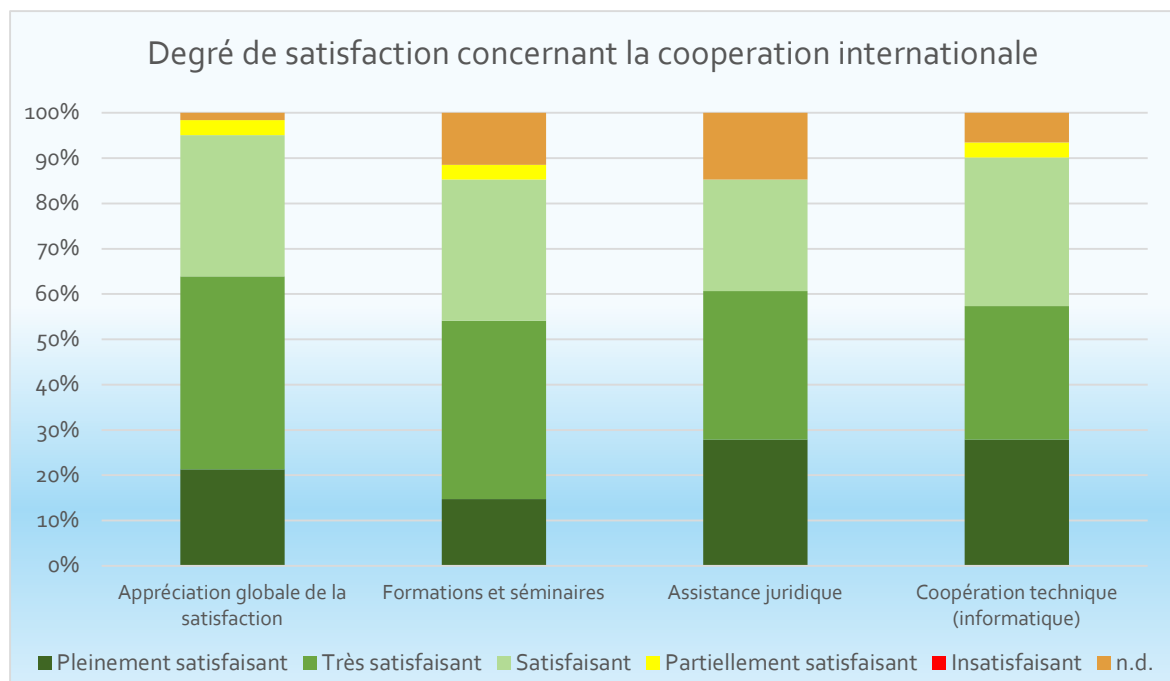


Figure 3

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.) :

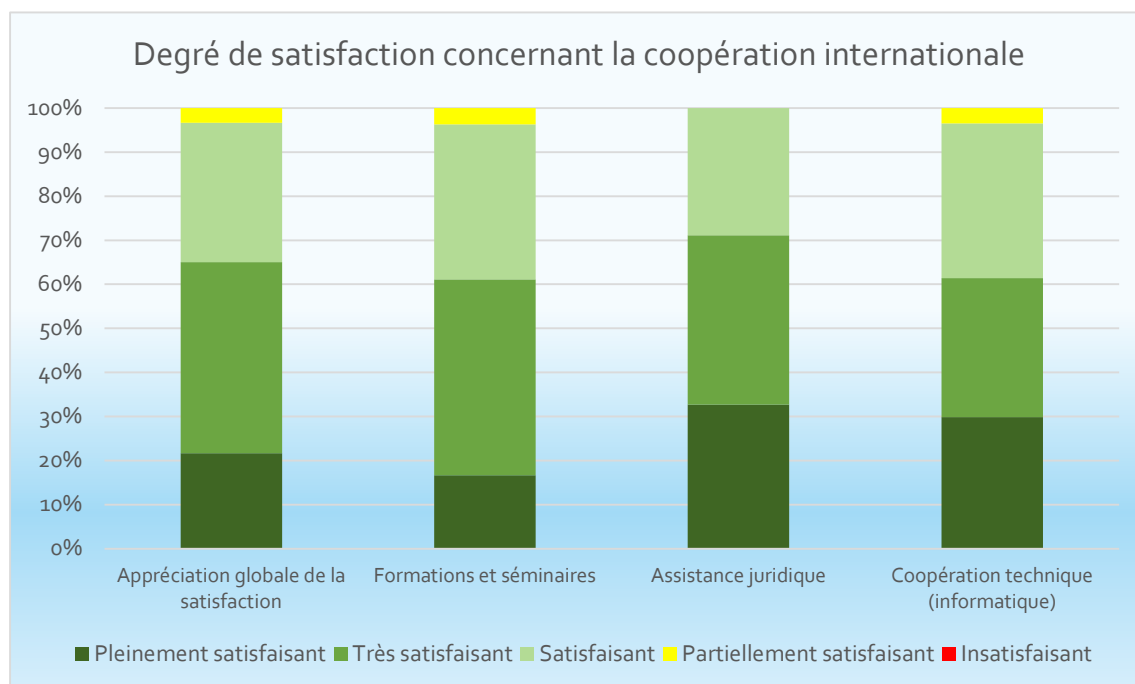


Figure 4

Le tableau ci-après indique les éléments de réponse concernant la coopération internationale du PCT :

Tableau 4

	Coopération générale	Formations et séminaires	Assistance juridique	Coopération informatique
Pleinement satisfaisant	13	9	17	17
Très satisfaisant	26	24	20	18
Satisfaisant	19	19	15	20
Partiellement satisfaisant	2	2	0	2
Insatisfaisant	0	0	0	0
Non applicable	1	7	9	4
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	61	61	61	61
Pourcentage de “n.d.”	1,6	11,5	14,8	6,6
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,7	4,0	3,9

Les réponses aux questions ci-dessus témoignent d'un bon degré de satisfaction (figure 4 et tableau 4).

OBSERVATIONS RELATIVES A LA COOPERATION INTERNATIONALE DANS LE CADRE DU PCT

Les observations formulées montrent généralement une bonne perception des activités de coopération dans le cadre du PCT, et notamment de la valeur de la formation et des séminaires offerts par l'OMPI.

Plusieurs offices font part de leur intérêt pour une augmentation de l'offre de formations et de séminaires, notamment en matière d'utilisation des outils informatiques (systèmes ePCT, CASE, dépôt électronique, etc.). Un nombre conséquent d'offices de pays industrialisés souhaitent une formation au système ePCT (y compris la fonctionnalité Déposant, probablement pour permettre au personnel d'aider les déposants locaux qui utilisent le système).

OUTILS INFORMATIQUES

QUESTIONS

Les questions ci-après portent sur les outils informatiques du PCT :

Tableau 5

Question n°	Libellé de la question
3	Veillez indiquer votre appréciation concernant les outils informatiques du PCT :
	Appréciation globale
	Déposant ePCT
	ePCT office
	PCT-SAFE
	eSearchCopy
	PCT-EDI
	PADOS
	Site Web PATENTSCOPE
	Services Web PATENTSCOPE en XML
4	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT
4a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT

ÉVALUATION DU DEGRE DE SATISFACTION

Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris les réponses "non disponible" (n.d.) :

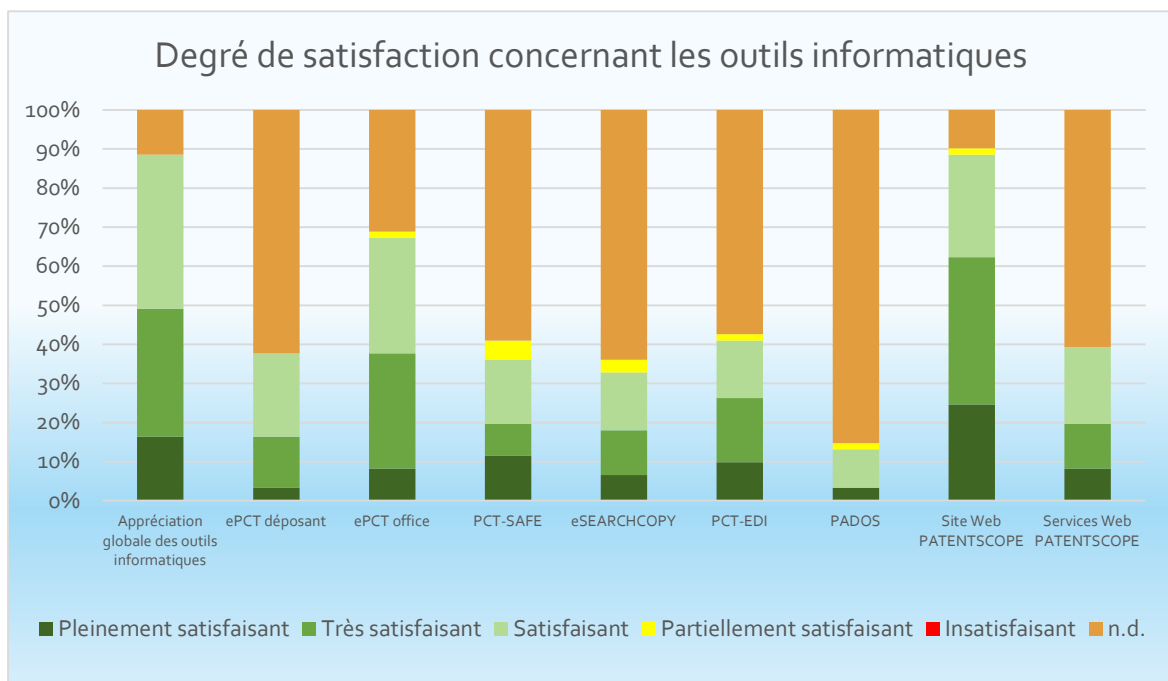


Figure 5

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.) :

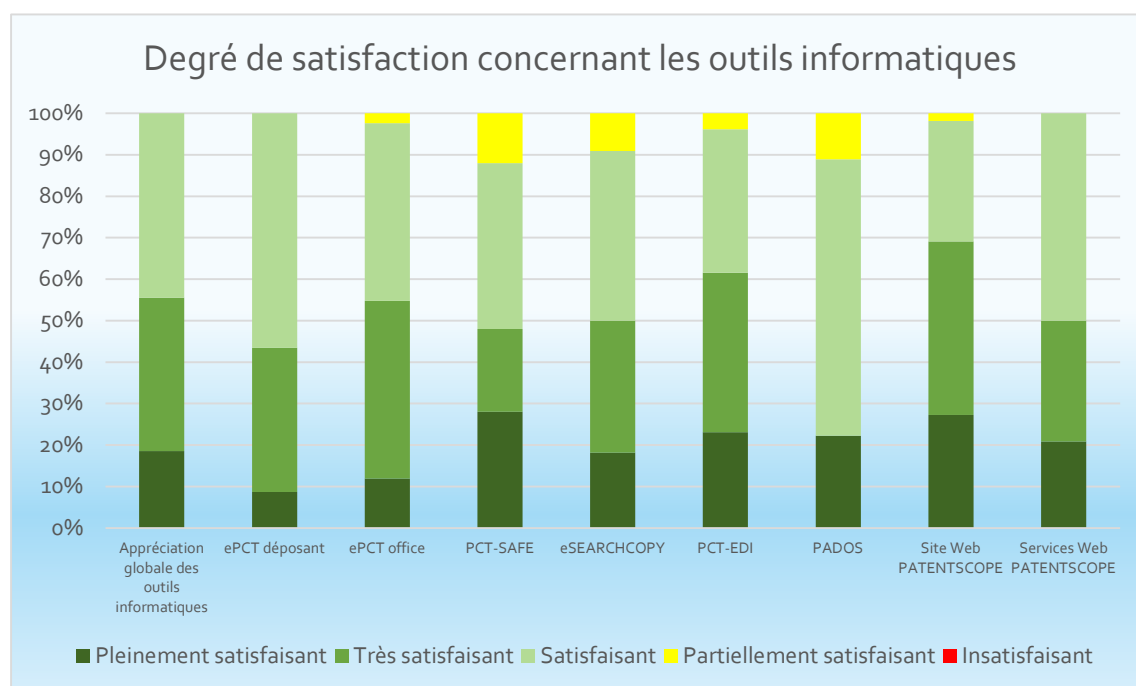


Figure 6

Le tableau ci-après indique les éléments de réponse concernant les outils informatiques du PCT

Tableau 6

	Appréciation globale des outils informatiques	ePCT déposant	ePCT office	PCT-SAFE	eSEARCH COPY	PCT-EDI	PADOS	Site Web PATENTSCOPE	Services Web PATENTSCOPE
Pleinement satisfaisant	10	2	5	7	4	6	2	15	5
Très satisfaisant	20	8	18	5	7	10	0	23	7
Satisfaisant	24	13	18	10	9	9	6	16	12
Partiellement satisfaisant	0	0	1	3	2	1	1	1	0
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0	0	0	0
n.d.	7	38	19	36	39	35	52	6	37
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Pourcentage de “n.d.”	11,5	62,3	31,1	59,0	63,9	57,4	85,2	9,8	60,7
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,7	3,5	3,6	3,6	3,6	3,8	3,3	3,9	3,7

Le tableau 6 montre que, par rapport au tableau présenté dans les enquêtes de satisfaction 2010, 2011 et 2012, le degré de satisfaction s’est légèrement amélioré (de 3,6 à 3,7). Un petit nombre d’évaluations “Insatisfaisant” avaient été reçues en réponse à l’enquête 2012, mais aucune ne l’a été concernant la période 2014-2015.

Les réponses continuent de témoigner d'un degré plus élevé de satisfaction à l'égard du système PCT-EDI, du site Web PATENTSCOPE et des services⁴ Web PATENTSCOPE par rapport à d'autres outils informatiques. Si l'on considère le taux de réponses "non disponible" pour les différentes questions, il ressort que les offices ont peut-être mieux compris les questions posées car les niveaux semblent correspondre aux taux d'utilisation connus des différents outils informatiques fournis. Toutefois, si l'on considère les services ePCT à l'intention des déposants, le taux de réponses "non disponible" est beaucoup plus élevé que prévu, compte tenu de l'utilisation globale du système ePCT fourni aux déposants.

OBSERVATIONS RELATIVES AUX OUTILS INFORMATIQUES DU PCT

Par rapport aux observations reçues en réponse à l'enquête de 2012, les offices sont moins nombreux à réclamer des informations supplémentaires sur le fonctionnement des outils informatiques du PCT. Mis à part cet élément d'ordre plus général, la majorité des observations portent sur des demandes individuelles d'amélioration auxquelles les outils informatiques devaient permettre de répondre.

PORTAIL ePCT

Plusieurs offices expriment leur grande satisfaction à l'égard du portail ePCT et suggèrent un certain nombre d'améliorations concernant quelques points de détails des fonctions.

ESEARCHCOPY

Plusieurs offices demandent que le service eSearchCopy soit mis en œuvre à une plus grande échelle.

PATENTSCOPE

Les observations relatives au portail PATENTSCOPE confirment qu'il est largement utilisé et que les offices font largement appel au système pour obtenir les documents relatifs à la demande internationale. Un office signale que certaines images de documents sont parfois de médiocre qualité. Il faut noter en outre une demande de simplification de l'interface utilisateur, notamment de la liste des dates qui s'affichent à l'écran, et une demande d'ajout de liens entre l'entrée dans la phase nationale et des bases de données nationales.

⁴ Le site Web PATENTSCOPE est un portail offrant un service de recherche gratuit, tandis que le service Web PATENTSCOPE est une interface de programmation d'applications (API) permettant aux organisations de concevoir des logiciels correspondants pour accéder à la base de données PATENTSCOPE (<http://www.wipo.int/patentscope/en/data/products.html>).

ORGANISATION DES REUNIONS DES ORGANES ADMINISTRATIFS DU PCT

QUESTIONS

Les questions ci-après portent sur l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT :

Tableau 7

Question n°	Libellé de la question
5	Veillez indiquer votre appréciation concernant l'organisation (p. ex., logistique, travaux préparatoires) des réunions des organes administratifs du PCT
	Appréciation globale
	Assemblée de l'Union du PCT
	Groupe de travail du PCT
	Réunion des administrations internationales du PCT
6	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT
6a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT

ÉVALUATION DU DEGRE DE SATISFACTION

Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris pour les réponses "non disponible" (n.d.) :

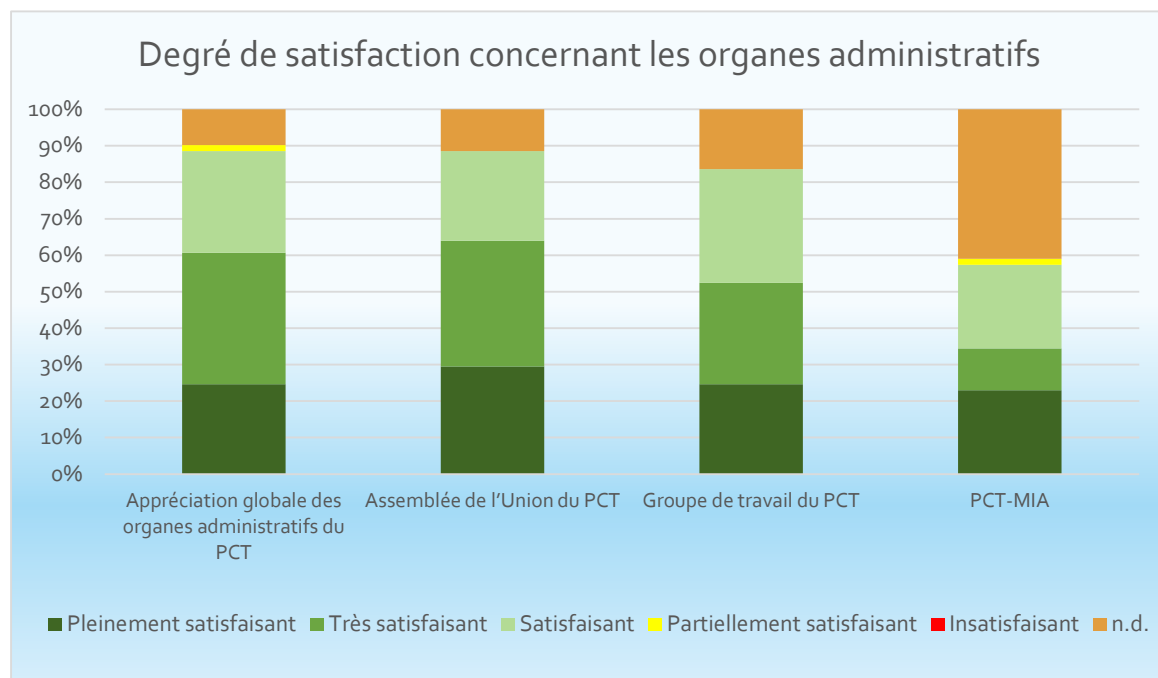


Figure 7

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.) :

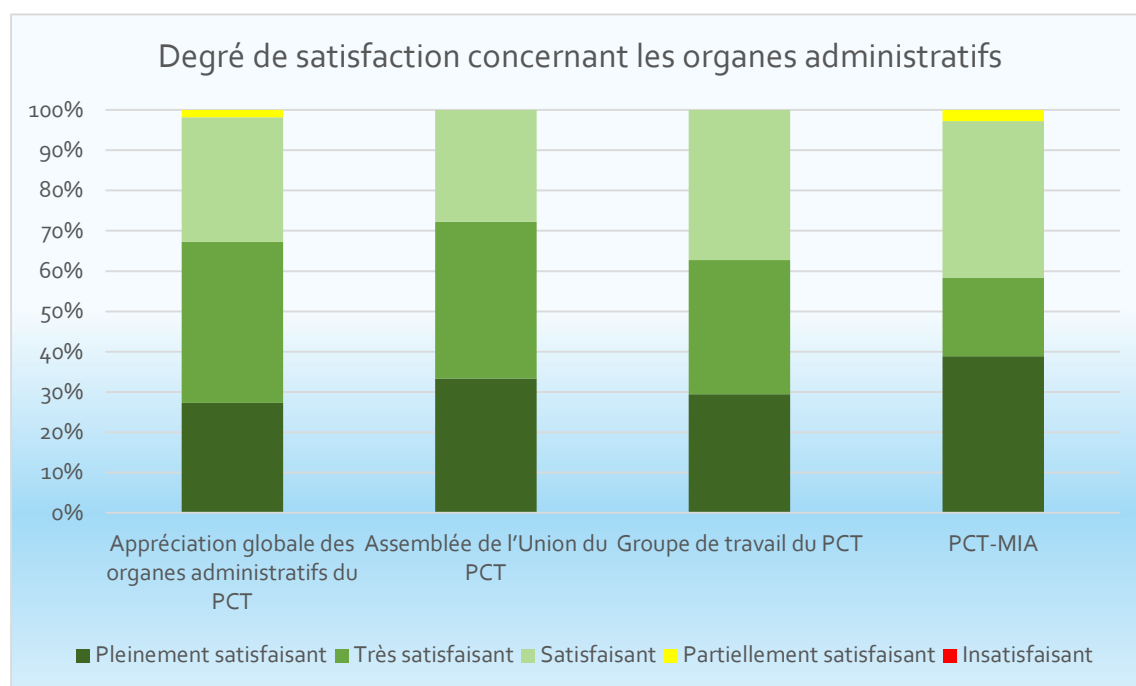


Figure 8

Le tableau ci-après indique les éléments de réponse concernant l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT :

Table 8

	Appréciation globale des organes administratifs du PCT	Assemblée de l'Union du PCT	Groupe de travail du PCT	Réunion des administrations internationales du PCT (MIA)
Pleinement satisfaisant	15	18	15	14
Très satisfaisant	22	21	17	7
Satisfaisant	17	15	19	14
Partiellement satisfaisant	1	0	0	1
Insatisfaisant	0	0	0	0
Non applicable	6	7	10	25
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	61	61	61	61
Pourcentage de "n.d."	9,8	11,5	16,4	41,0
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,9	4,1	3,9	3,9

Le tableau 8 montre que le degré de satisfaction global est identique à celui qui ressort du tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2012, à l'exception d'une réponse "Partiellement satisfaisant".

Néanmoins, si l'on considère les trois réunions annuelles, le pourcentage d'offices ayant donné les évaluations "Partiellement satisfaisant" ou "Insatisfaisant" est proche de zéro (voir la figure 9), ce qui signifie que les organes administratifs sont administrés de manière cohérente avec un bon niveau de satisfaction.

OBSERVATIONS RELATIVES A L'ORGANISATION DES REUNIONS DES ORGANES ADMINISTRATIFS DU PCT

D'une manière générale, les observations formulées en réponse à l'enquête 2014-2015 font ressortir les trois points suivants :

- les offices sont généralement satisfaits des réunions;
- la fourniture de services d'interprétation en langue chinoise est demandée;
- plusieurs offices demandent l'établissement d'un ordre du jour détaillé et de documents de réunion et leur mise à disposition le plus tôt possible avant la tenue des réunions.

OPERATIONS RELATIVES A L'INSTRUCTION DES DEMANDES

QUESTIONS

Les questions ci-après portent sur l'instruction des demandes selon le PCT :

Tableau 9

Question n°	Libellé de la question
7	Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international
	Appréciation globale
	Moyens de communication avec l'équipe de traitement
	Disponibilité du personnel
	Délai pour répondre aux questions :
	Qualité du suivi
	Expérience/compétence du personnel
8	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT
8a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT

ÉVALUATION DU DEGRE DE SATISFACTION

Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris pour les réponses "non disponible" (n.d.) :

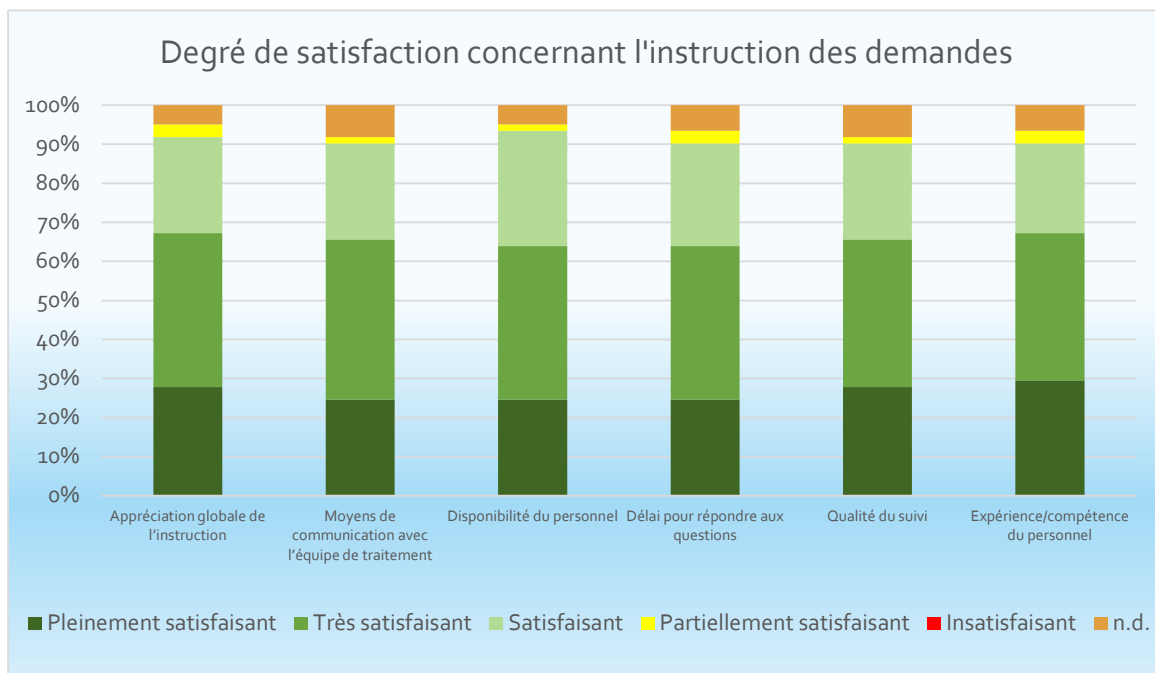


Figure 9

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.) :

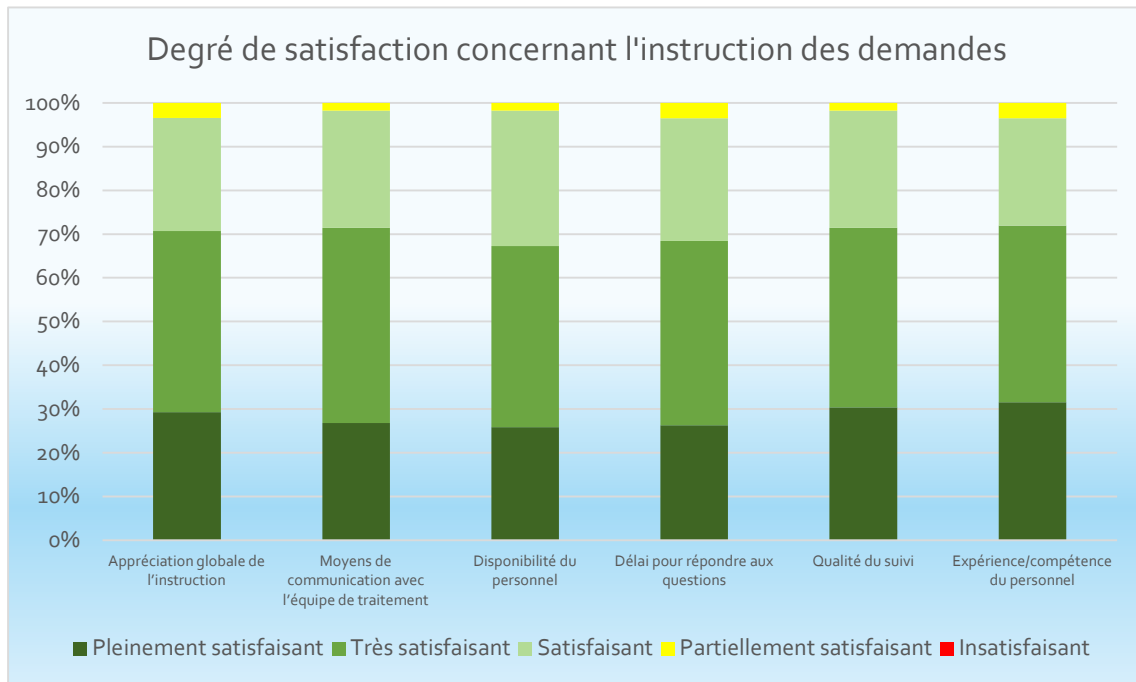


Figure 10

Le tableau ci-après indique les éléments de réponse concernant l'instruction des demandes selon le PCT :

Tableau 10

	Appréciation globale de l'instruction des demandes	Moyens de communication avec l'équipe de traitement	Disponibilité du personnel	Délai pour répondre aux questions	Qualité du suivi	Expérience/compétence du personnel
Pleinement satisfaisant	17	15	15	15	17	18
Très satisfaisant	24	25	24	24	23	23
Satisfaisant	15	15	18	16	15	14
Partiellement satisfaisant	2	1	1	2	1	2
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
Non applicable	3	5	3	4	5	4
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	61	61	61	61	61	61
Pourcentage de "n.d."	4,9	8,2	4,9	6,6	8,2	6,6
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0

Le tableau 10 montre que le degré de satisfaction global est resté identique à celui qui ressortait du tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2012, avec une augmentation des taux de réponses “Partiellement satisfaisant” (0% – 3%) et “Pleinement ou Très satisfaisant” (67% – 71%).

OBSERVATIONS RELATIVES A L'INSTRUCTION DES DEMANDES SELON LE PCT

Un certain nombre d'observations font état des bonnes relations de travail entre l'équipe de traitement du Bureau international et le personnel des offices. Certains offices se félicitent notamment de l'aide apportée dans l'utilisation du service ePCT.

Deux demandes précises d'amélioration sont exprimées : l'une porte sur l'arrêt de la transmission de documents sur papier aux offices et l'autre sur le transfert de fonds dans le cas de demandes internationales.

ACCESSIBILITE DES DOCUMENTS

QUESTIONS

Les questions ci-après portent sur le service relatif aux documents du PCT :

Tableau 11

Question n°	Libellé de la question
9	Veillez indiquer votre appréciation concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT (publications, documents de priorité ou formulaires du PCT)
	Appréciation globale
	Délai de mise à disposition des documents
	Exactitude des documents
	Délai pour répondre aux questions
	Facilité d'accès aux documents par l'intermédiaire de PATENTSCOPE
	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20
10	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT
10a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT

ÉVALUATION DU DEGRE DE SATISFACTION

Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris pour les réponses "non disponible" (n.d.) :

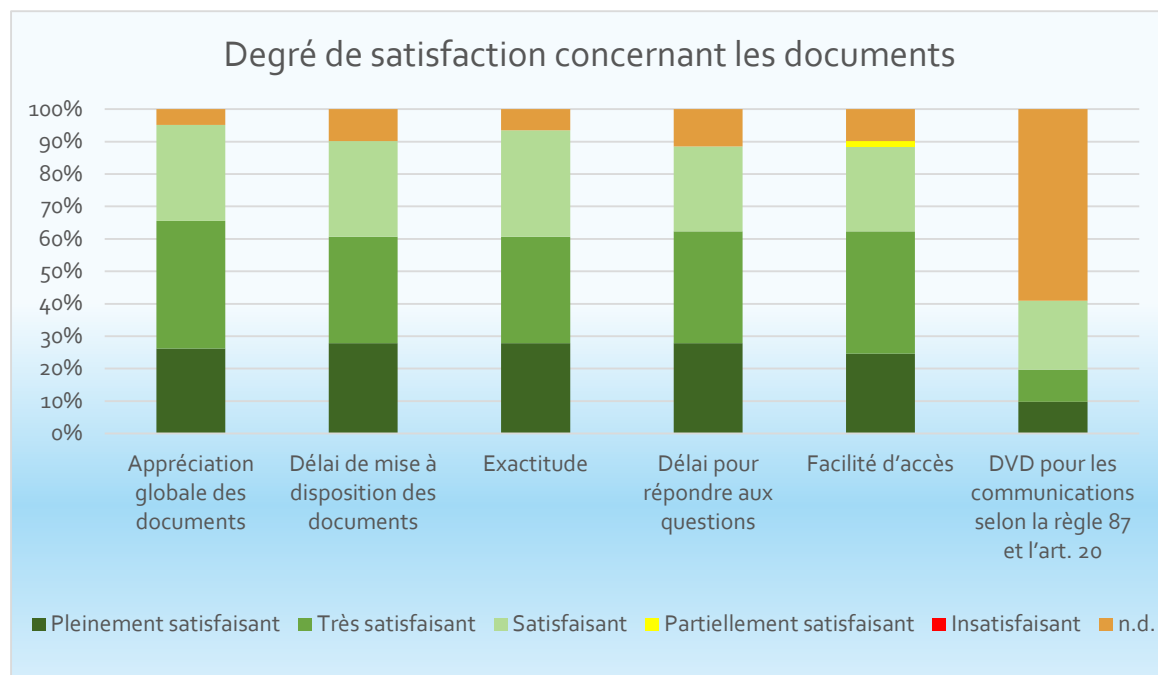


Figure 11

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.) :

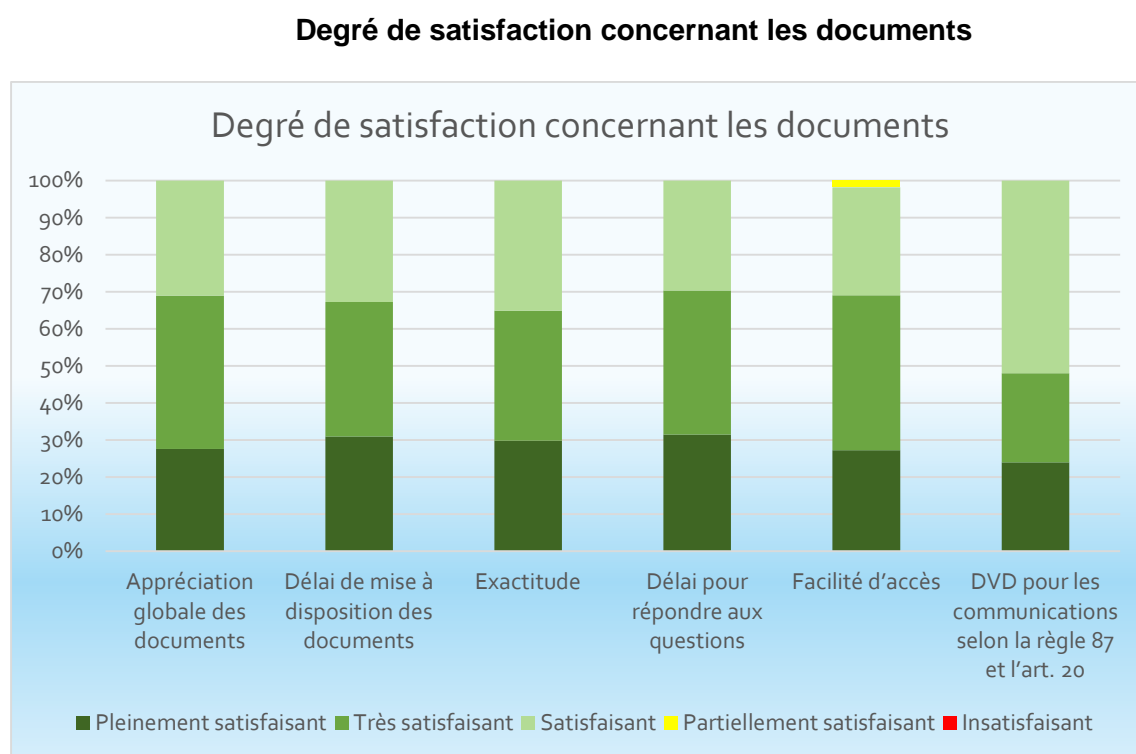


Figure 12

Le tableau ci-après indique les éléments de réponse concernant le service des documents du PCT :

Tableau 12

	Appréciation globale des documents	Délai de mise à disposition des documents	Exactitude	Délai pour répondre aux questions	Facilité d'accès	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20
Pleinement satisfaisant	16	17	17	17	15	6
Très satisfaisant	24	20	20	21	23	6
Satisfaisant	18	18	20	16	16	13
Partiellement satisfaisant	0	0	0	0	1	0
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
Non applicable	3	6	4	7	6	36
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	61	61	61	61	61	61
Pourcentage de "n.d."	4,9	9,8	6,6	11,5	9,8	59,0
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	3,7

Le tableau 12 montre que le degré de satisfaction global est resté constant par rapport aux données du tableau présenté pour l'enquête de 2012, avec une diminution du nombre de réponses “Insatisfaisant” ou “Partiellement satisfaisant” (de 2 à 0).

PORTEE DU SERVICE DES DOCUMENTS

Les DVD de données brutes pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 n'intéressent pas de nombreux offices (le Bureau international encourage les offices à ne plus

recevoir les DVD pour les communications selon l'article 20) et leur utilisation diminue progressivement; ils sont remplacés par des mécanismes de transfert de données en ligne, selon que de besoin; c'est ce que reflète la fréquence élevée des réponses "Non disponible" à cette question.

OBSERVATIONS RELATIVES A L'ACCESSIBILITE DES DOCUMENTS

Un certain nombre d'observations témoignent de la satisfaction des offices concernant la facilité d'accès aux documents grâce à PATENTSCOPE. Plusieurs offices demandent que davantage de documents soient transmis par voie électronique et que les documents soient présentés dans le format Word. Aucune observation ne fait état d'une indisponibilité du site Web de PATENTSCOPE ou de sa lenteur occasionnelle de fonctionnement (des observations avaient été reçues précédemment à ce sujet).

Ces observations comprennent notamment plusieurs suggestions d'amélioration de l'instruction des demandes internationales :

- une question concernant le lien entre les informations fournies en vue de l'entrée dans la phase nationale au moyen du système ePCT et les données figurant dans PATENTSCOPE, et
- une suggestion concernant la simplification de l'interface utilisateur de PATENTSCOPE.

TRADUCTION

QUESTIONS

Les questions ci-après portent sur le service de traduction du PCT :

Tableau 13

Question n°	Libellé de la question	
11	Veuillez indiquer votre appréciation concernant les traductions relatives aux demandes internationales selon le PCT établies par le Bureau international conformément au règlement d'exécution (titres, abrégés, rapports de recherche internationale, opinions écrites et rapports d'examen préliminaire international)	
		Appréciation globale
		Qualité des traductions
		Délai de mise à disposition des traductions
12	Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT	
12a	Veuillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT	

ÉVALUATION DU DEGRÉ DE SATISFACTION

Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris pour les réponses "non disponible" (n.d.) :

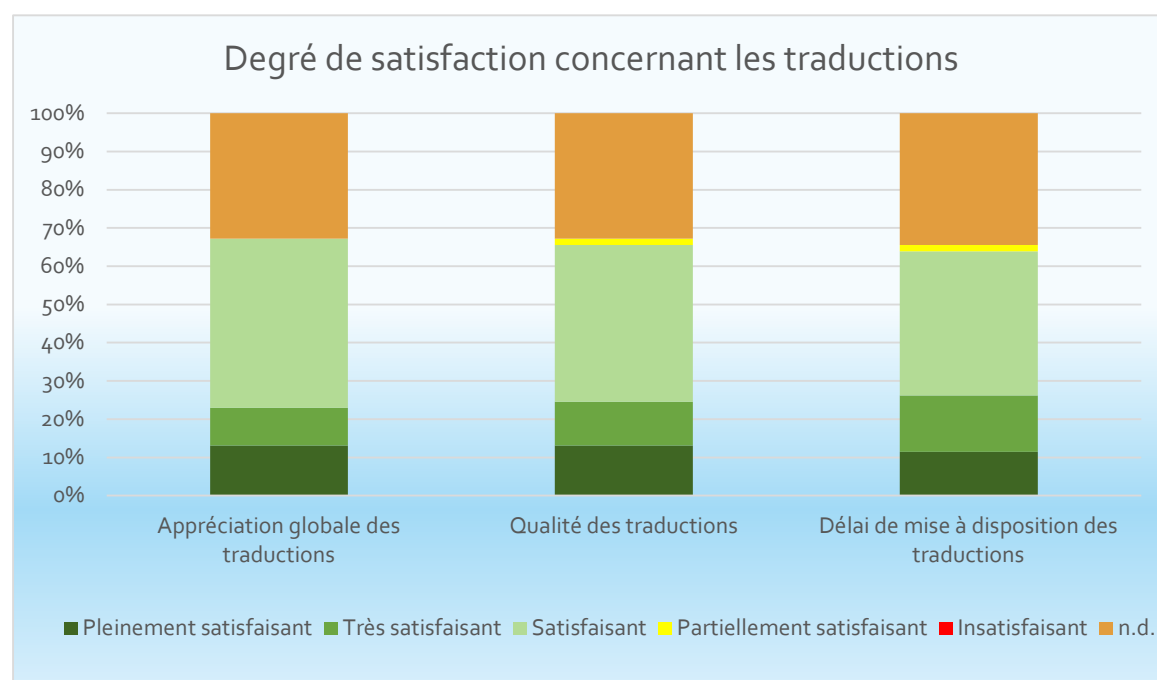


Figure 13

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.) :

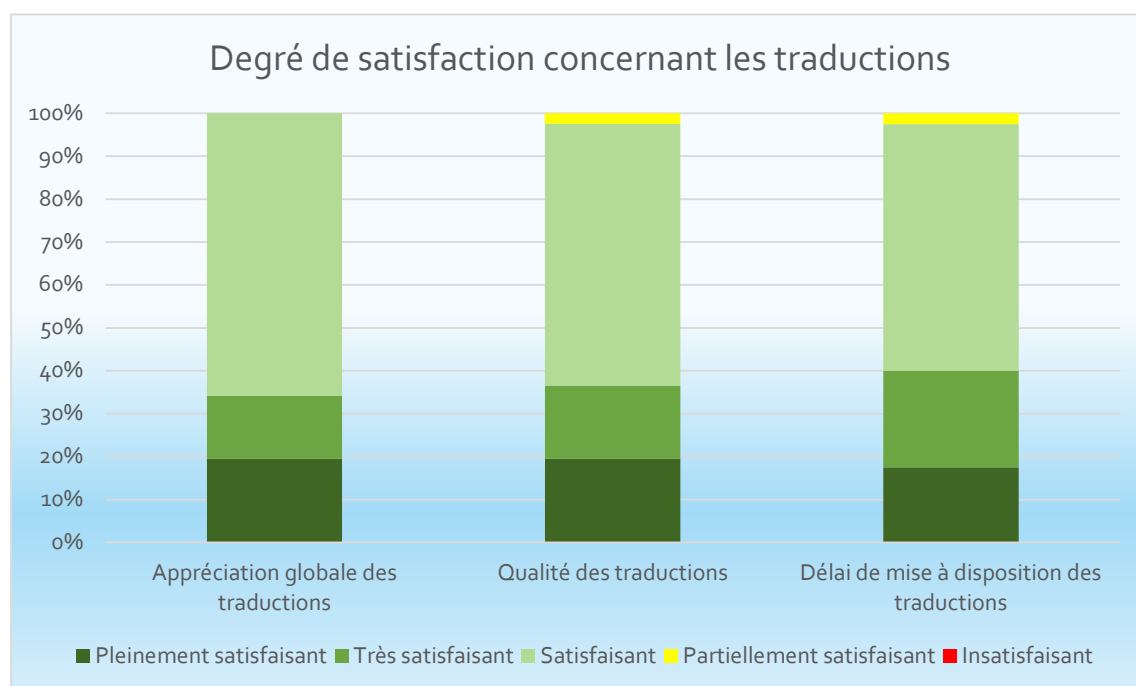


Figure 14

Le tableau ci-après indique les éléments de réponse concernant le service de traduction du PCT :

Tableau 14

	Appréciation globale des traductions	Qualité de la traduction	Délai de mise à disposition des traductions
Pleinement satisfaisant	8	8	7
Très satisfaisant	6	7	9
Satisfaisant	27	25	23
Partiellement satisfaisant	0	1	1
Insatisfaisant	0	0	0
Non applicable	20	20	21
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	61	61	61
Pourcentage de “n.d.”	32,8	32,8	34,4
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,5	3,5	3,6

Le tableau 14 montre que le degré de satisfaction a légèrement baissé (de 3,8 à 3,5) par rapport à celui qui ressort du tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2012, et que le nombre de réponses “Non disponible” a augmenté (de 14 à 20). Le nombre de réponses d'appréciation globale “Insatisfaisant” ou “Partiellement satisfaisant” a diminué (de 1 à 0).

OBSERVATIONS RELATIVES AU SERVICE DE TRADUCTION

Un petit nombre d'observations portent sur la qualité des traductions (dans les langues russe et japonaise). Il est demandé que les traductions d'opinions écrites soient mises à disposition plus tôt de manière à ce que les déposants puissent utiliser les traductions lorsqu'ils demandent une procédure accélérée des demandes de brevet dans la phase nationale, en vertu des accords "Patent Prosecution Highway" (PPH).

Outre les observations précitées concernant la qualité des traductions, un office demande que soient fournies des traductions de la version des formulaires du PCT actualisée suite à la modification des règles du règlement d'exécution du PCT approuvée en 2015 par l'Assemblée de l'Union du PCT.

OBSERVATIONS GENERALES

Pour conclure le questionnaire, une question d'ordre général a été posée aux offices afin de recueillir des suggestions supplémentaires qui n'auraient pas été exprimées dans les réponses aux questions plus directes déjà posées.

Un petit nombre d'observations portant plus particulièrement sur la poursuite de la coopération ont été reçues, dans lesquelles des remerciements sont adressés au Bureau international à cet égard. Dans ces observations, les offices demandent une plus large diffusion d'informations et préconisent, en particulier, l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires concernant la diffusion d'informations relatives au PCT.

CONCLUSIONS ET PROCHAINES ETAPES

D'une manière générale, les éléments de réponse indiquent que, dans le cadre des questions posées, les offices expriment un degré élevé de satisfaction à l'égard des services du PCT fournis par le Bureau international.

Les observations formulées par les offices suggèrent que les domaines ci-après devraient être passés en revue aux fins de mesures éventuelles :

- l'organisation de programmes de formation et de séminaires supplémentaires;
- l'éventail d'outils du PCT pour le dépôt et le traitement des demandes internationales mis à la disposition des offices et des déposants, et
- la mise à disposition des documents relatifs aux demandes internationales dans d'autres langues.

S'agissant de la procédure suivie pour l'enquête, l'utilisation de l'outil d'enquête en ligne Opinio peut être considéré comme une réussite, puisque seuls quelques offices ont rencontré des difficultés d'utilisation et qu'aucun commentaire négatif n'a été reçu.

[L'annexe I suit]

ANNEXE I

QUESTIONS DE L'ENQUETE

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous la liste complète des questions posées dans le cadre de l'enquête⁵ :

Question n°	Libellé de la question	Division
1	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant les activités de coopération entreprises dans le cadre du PCT, telles que formations et séminaires, assistance juridique et coopération technique (informatique) :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant la formation et les séminaires sur le PCT organisés conjointement avec le Bureau international :</p> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :</p> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en œuvre avec le Bureau international</p>	<p>PCT ICD</p> <p>PCT ICD</p> <p>PCT Legal</p> <p>PCT ICD</p>
2	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les formations et séminaires, l'assistance juridique et la coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT</p>	PCT ICD / Legal
2a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les activités de formation et de séminaires, d'assistance juridique et de coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT</p>	PCT ICD
3	<p>Veillez indiquer votre appréciation globale concernant les outils informatiques du PCT :</p> <p>Appréciation globale</p> <p>ePCT déposant</p> <p>ePCT office</p> <p>PCT-SAFE</p> <p>eSearchCopy</p> <p>PCT-EDI</p> <p>PADOS</p> <p>Site Web PATENTSCOPE</p> <p>Services Web XML PATENTSCOPE</p>	<p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p>
4	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT</p>	PCT IS
4a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT</p>	PCT IS
5	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'organisation (p. ex., logistique, travaux préparatoires) des réunions des organes administratifs du PCT :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Assemblée de l'Union du PCT :</p> <p>Groupe de travail du PCT :</p> <p>Réunion des administrations internationales du PCT :</p>	<p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p>
6	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :</p>	PCT BDD
6a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :</p>	PCT BDD
7	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Moyens de communication avec l'équipe de traitement :</p> <p>Disponibilité du personnel :</p> <p>Délai pour répondre aux questions :</p> <p>Qualité du suivi :</p> <p>Expérience/compétence du personnel</p>	<p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p>

⁵ Sur ce tableau, la colonne intitulée "Division" n'a qu'une valeur indicative car certaines questions peuvent concerner plusieurs divisions.

Annexe I
page 2

Question n°	Libellé de la question	Division
8	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :	PCT OPS
8a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :	PCT OPS
9	Veillez indiquer votre appréciation concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT (publications, documents de priorité ou formulaires du PCT) :	PCT OPS (Documents)
	Appréciation globale	PCT OPS (Documents)
	Délai de mise à disposition des documents	PCT OPS (Documents)
	Exactitude des documents	PCT OPS (Documents)
	Délai pour répondre aux questions	PCT OPS (Documents)
	Facilité d'accès aux documents par l'intermédiaire de PATENTSCOPE	PCT OPS (Documents)
	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20	PCT OPS (Documents)
10	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT	PCT OPS (Documents)
10a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT	PCT OPS (Documents)
11	Veillez indiquer votre appréciation concernant les traductions relatives aux demandes internationales selon le PCT établies par le Bureau international conformément au règlement d'exécution (titres, abrégés, rapports de recherche internationale, opinions écrites et rapports d'examen préliminaire international) :	PCT OPS (Translation)
	Appréciation globale	PCT OPS (traduction)
	Qualité des traductions :	PCT OPS (traduction)
	Délai de mise à disposition des traductions :	PCT OPS (traduction)
12	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT :	PCT OPS (traduction)
12a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT :	PCT OPS (traduction)
13	Indiquez ici toute observation, information ou demande supplémentaire	Toutes divisions

[L'annexe II suit]

DEGRE DE SATISFACTION PAR REGION GEOGRAPHIQUE

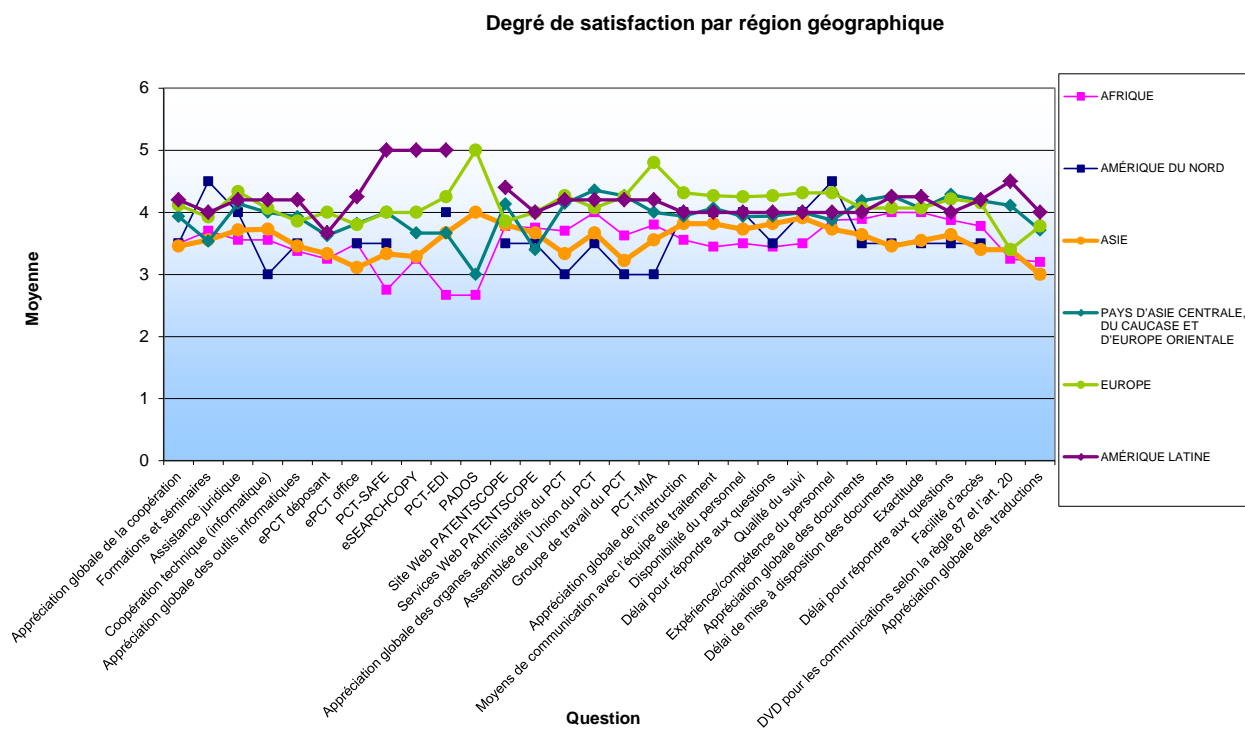


Figure 15

Le diagramme ci-dessus indique le degré de satisfaction par région géographique. Il semblerait que les offices des pays asiatiques et africains soient moins satisfaits des services fournis par le PCT (inchangé depuis 2010) que les offices des autres régions. On pouvait s'attendre à ce constat dans le domaine informatique en raison des différents niveaux de développement des services informatiques, mais il convient de noter (s'agissant du service de traduction "vers l'anglais" assuré par le Bureau international) que cela s'applique aussi au service de traduction⁶. Le degré de satisfaction par région géographique est assez similaire à celui qui ressortait du diagramme présenté pour 2010 et 2011; cela pourrait aussi indiquer que la perception des variations par région est liée aux différents niveaux d'attente.

[Fin du document]

⁶ Cela s'explique peut-être par le fait que ce service concerne les déposants de ces pays lorsque les offices "de deuxième dépôt" sont des pays anglophones.